

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

Potenciál zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice

Lenka Stuchlíková

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra obchodu a financí
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Lenka Stuchlíková

Podnikání a administrativa

Název práce

Potenciál zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice

Název anglicky

Chosen Destination Potencial on the Tourism Industry Market In the Czech Republic

Cíle práce

Cílem diplomové práce je vytvoření modelových programů poznávacích zájezdů do zvolené destinace, které by bylo možno realizovat v praxi.

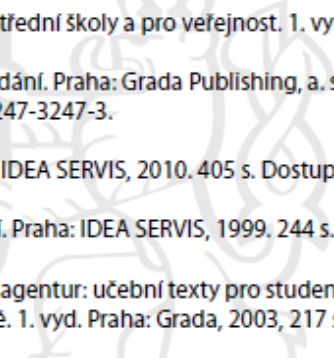
Metodika

Metodika práce spočívá v sumarizaci, analýze a syntéze informací z odborné literatury, v sestavení návrhu a kalkulace vlastního poznávacího zájezdu.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Doporučené zdroje Informací

- DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 205 s. ISBN 80-716-8901-7
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketing v cestovním ruchu. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. 288 s. Dostupné z WWW: <www.grada.cz>. ISBN 978-80-247-3247-3.
- Odborná periodika a internetové zdroje
- ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vydání. Praha : IDEA SERVIS, 2010. 405 s. Dostupné z WWW: <www.ideaknihy.cz>. ISBN 978-80-85970-68-5.
- ORIEŠKA, Ján. Technika služeb cestovního ruchu. 1. vydání. Praha: IDEA SERVIS, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9.
- PALATKOVÁ, Monika. Management cestovních kanceláří a agentur: učební texty pro studenty BA (Hons) in Business Management a studenty PEF MZLU v Brně. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 217 s. ISBN 978-80-247-3751-5
- 

Předběžný termín obhajoby

2015/06 (červen)

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová

Elektronicky schváleno dne 29. 9. 2014

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 07. 03. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „Potenciál zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 13. 3. 2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Miroslavě Navrátilové za odborné vedení, konzultace a užitečné rady během zpracování mé diplomové práce. Dále děkuji paní Lence Vackové za praktické rady při sestavování kalkulací nově vytvořených poznávacích zájezdů.

Potenciál zvolené destinace na trhu cestovního v ruchu v České republice

Chosen Destination Potencial on the Tourism Industry Market in the Czech Republic

Souhrn

Studie poskytuje, popisuje a vysvětluje základní teoretické pojmy týkající se cestovního ruchu obecně, ale také zmiňuje informace o Švýcarsku, destinaci zvolené k vyřešení problematiky kalkulace poznávacích zájezdů. Tato země je turisty celoročně navštěvovaná, nejen pro svoji centrální polohu na evropském kontinentě, ale především pro svoje jedinečné přírodní i historické bohatství. Z těchto důvodů jsou na českém i světovém trhu cestovního ruchu do této destinace nabízeny zejména poznávací typy zájezdů. Pro zhodnocení současné situace českého trhu zaměřujícího se na tento druh zájezdů do Švýcarska, byl proveden jeho průzkum. Ze zjištěných informací byla sestavena přehledná tabulka usnadňující přípravu modelových zájezdů s vhodným programem, včetně jejich kalkulace.

Klíčová slova

Cestovní ruch, turistika, poznávací zájezd, cestovní kancelář, Švýcarsko, destinace

Summary:

The study provides and explains the basic theoretical concepts related to tourism in general, but also facts about Switzerland, the destination chosen to show the calculation of touring holidays. This country is visited by tourists all year round, not only for its central location on the European continent, but above all for its unique natural and historical riches. These are the main reasons, for the Czech and world tourism market to offer these types of tours to this destination. To assess the current situation of the Czech market with the focus on this type of tours to Switzerland, a survey of the market has been done. From the information gathered, table was compiled to help to prepare the model tours with an appropriate program, including the price calculation.

Key word

Tourism, tourism, touring holiday, travel agency, Switzerland, destination

Obsah

1	ÚVOD	9
2	CÍL PRÁCE A METODIKA.....	10
2.1	Cíl práce	10
2.2	Metodika práce.....	10
3	TEORETICKÁ ČÁST	12
3.1	Vymezení pojmu a význam cestovního ruchu	12
3.2	Základní pojmy cestovního ruchu.....	14
3.3	Historie a vývoj moderního cestovního ruchu	15
3.4	Typologie cestovního ruchu.....	16
3.4.1	Formy cestovního ruchu	17
3.4.2	Druhy cestovního ruchu.....	18
3.4.3	Účastník cestovního ruchu.....	21
3.5	Služby v cestovním ruchu	22
3.6	Marketing cestovního ruchu.....	27
3.6.1	Podstata marketingu v cestovním ruchu	28
3.6.2	Nástroje marketingu cestovního ruchu	29
3.7	Destinace cestovního ruchu.....	30
3.7.1	Podniky cestovního ruchu.....	31
3.7.2	Funkce a význam cestovní kanceláře a cestovní agentury	32
3.8	Zájezdová činnost.....	33
3.8.1	Trasa zájezdu	33
3.8.2	Tvorba zájezdového programu	35
3.8.3	Zajištění a platba služeb, slevy	36
3.8.4	Kalkulace zájezdu	37

4	ANALYTICKÁ ČÁST	39
4.1	Švýcarsko	39
4.1.1	Základní charakteristika Švýcarska	39
4.1.2	Geografická charakteristika	39
4.1.3	Významná města Švýcarska	44
4.1.4	Praktické informace pro turisty	48
4.2	Cestovní kancelář Skipas a její nabídka poznávacích zájezdů do Švýcarska	52
5	PROJEKTOVÁ ČÁST.....	54
5.1	Návrhy zájezdů.....	55
5.1.1	Zájezd č. 1	55
5.1.2	Zájezd č. 2.....	60
5.1.3	Zájezd č. 3.....	65
5.2	Zhodnocení a doporučení	72
6	ZÁVĚR	78
7	LITERATURA	81
8	PŘÍLOHY	90

1 Úvod

Ve většině vyspělých zemí je cestovní ruch velmi význačnou složkou daného hospodářství. O turismu je v současné době pojednáváno také jako o ekonomicko-spoločenském, stále se rozvíjejícím, fenoménu. Právě cestovní ruch je vhodným ukazatelem vyspělosti země. Cestování totiž nepatří do nezbytných potřeb jedince ani větší skupiny lidí nutných pro jejich přežití.

Potenciál tohoto odvětví je stále nenaplněný. Předpokladem je jeho pozitivní rozvoj, tudíž i prosperita národního hospodářství země a tím i růst počtu nových pracovních míst. V souvislosti s tím musí být brán ohled na měnící se preference turistů. Tím jsou míněny cílové destinace, typy ubytování, způsoby dopravy a počet dní strávených na vybraném místě.

Švýcarsko může i v budoucnu očekávat příliv velkého množství aktivních turistů. Životní styl se v průběhu několika let změnil. V současné době počet obyvatel majících zájem o aktivně strávenou dovolenou roste. Nejen v zimním, ale i v letním období patří mezi oblíbené destinace horské oblasti stejně tak jako oblasti s bohatým historickým, kulturním i uměleckým jádrem.

Švýcarsko, které se dá z jedné světové strany na druhou projet vlakem přibližně za 3 hodiny a během této cesty se úřední jazyk může změnit až čtyřikrát, se řadí mezi nejbohatší státy světa. Nejpodstatnější a nejintenzivnější oblastí hospodářství je cestovní ruch znamenající v horských oblastech příliv příjmu každé třetí osoby. Vzhledem ke stále rostoucí návštěvnosti Alp, Karpat a Pyrenejí byla zavedena opatření chránící zdejší přírodu a byli vystaveny zvláštní dopravní prostředky a nové stravovací a ubytovací zařízení. Dále se k nejvýznamnějším hospodářským odvětvím řadí chemický a potravinářský průmysl, strojírenství a bankovníctví.

Švýcarská konfederace je zařazena mezi zájmové země České republiky, tzn., že zde existuje exportní a importní vztah. Do českého vývozu patří dopravní prostředky, stroje, tržní výrobky a průmyslové spotřební zboží. Mezi importní položky patří také stroje a dopravní prostředky, dále pak chemikálie a průmyslové spotřební zboží. Přesto, že se Švýcarsko nerozprostírá na moc velké ploše, nabízí tuzemským i zahraničním turistům mnoho k vidění. Láká rozmanitými turistickými trasami i historickými památkami měst. Na seznamu světového dědictví památek UNESCO je zapsáno celkem 11 památek.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Diplomová práce spočívá ve vytvoření modelových programů poznávacích zájezdů do zvolené destinace, a to včetně vypočtení prodejní ceny na jednoho účastníka. K dosažení tohoto cíle předchází provedení průzkumu českého trhu cestovních kanceláří zaměřujících se na zvolenou destinaci, a tím získat přibližné představy o průběhu poznávacího zájezdu, službách poskytujících klientům cestovní kanceláří a prodejních cenách zájezdu.

Pro řešení této problematiky bylo zvoleno Švýcarsko představující jednu z hlavních destinací cestovní kanceláře Skipas, která by mohla získané výsledky realizovat v praxi.

Český trh nabízí turistům širší spektrum zájezdů do zvolené destinace. Předmětem zkoumání pro sepsání diplomové práce byly zvoleny poznávací zájezdy.

2.2 Metodika práce

Základním východiskem teoretické části bylo zejména studium odborné literatury zabývající se problematikou cestovního ruchu. Získané informace byly doplněny údaji z internetových stránek poskytující aktuální data o zvolené destinaci.

Metodika práce spočívá v sumarizace, analýze, syntéze informací z odborné literatury, v sestavení návrhu na kalkulace vlastního poznávacího zájezdu.

Nejdříve byla provedena charakteristika zvolené destinace, tedy Švýcarska, a to pomocí shromážděných informací z turistického průvodce, internetových stránek a získaných osobních poznatků během krátkodobého pobytu v této zemi.

V dalším kroku byla provedena analýza podnikatelských subjektů nabízející do zvolené destinace poznávací zájezdy. Data byla získána prostřednictvím průzkumu trhu na internetu a elektronického kontaktu se společností Moje Švýcarsko, která na požádání poskytuje také katalogy zcela zdarma.

Následně byla provedena syntézy mající za úkol rekapitulovat nabídku vybraných cestovních kanceláří vedoucí tak k objevení případných nových nebo jiných příležitostí umožňující rozšíření tohoto trhu.

Návrhy vlastních poznávacích zájezdů byly sestaveny na základě předem provedené syntézy spolu s osobními zkušenostmi autorky a spolupráce s cestovní kanceláří

Skipas. Pro navržené zájezdy byla vytvořena také kalkulace s vyčíslením prodejní ceny na jednoho účastníka. Sestavení kalkulace spočívalo ve vyčíslení nákladů připadající na ubytování, dopravu a průvodce. Náklady cestovní kanceláře Skipas na jednoho účastníka byly zjištěny podílem celkových nákladů a minimálního počtu účastníků zájezdu. Zisk pro cestovní kancelář Skipas představuje 20 % ze zjištěných nákladů.

3 Teoretická část

3.1 Vymezení pojmu a význam cestovního ruchu

Dle Malé (1999) hraje cestovní ruch v současné době velmi důležitou roli, neboli tvoří nenahraditelnou složku životního stylu moderního člověka. Cestovní ruch představuje přesun velkého počtu osob, jejichž cílem je krátkodobý nebo dlouhodobý pobyt v místě jiném než je jejich trvalé bydliště. Mezi důvody tohoto rozhodnutí patří především poznání, odpočinek nebo styk s ostatními lidmi.

Malá (1999) také dodává, že cestovní ruch je významným sociálně ekonomickým jevem, na který je důležité pohlížet ze dvou pohledů. V prvním případě cestovní ruch nabízí příležitosti pro nové podnikatele a v případě druhém se podílí na spotřebě domácností, tedy je jedním ze způsobů uspokojování jejich potřeb.

Drobná a Morávková (2004) se v definování pojmu cestovního ruchu ztotožňují s Malou (1999). Na cestovní ruch jako na složitý ekonomický jev nahlíží ještě z dalších dvou pohledů. Jedním z nich je oblast ekologie, jejímž cílem je zajistit nenarušené přírodní, sociální a kulturní prostředí pro obyvatele žijící v cílových místech návštěvníků. V závěru dodávají, že cestovní ruch by mohl být jeden ze způsobů, jak postupně dosáhnout lepšího porozumění rozdílných národů a kultur navzájem.

Také Kunešová a Nedvědová (1992) souhlasí se základním vysvětlením pojmu cestovního ruchu a zároveň konstatují, že je možné se na tuto oblast dívat jak z hlediska jednotlivých zemí, tak i z mezinárodního pohledu. Upozorňují, že o cestovním ruchu je možné hovořit pouze tehdy, jestliže cestování a s ním spojený pobyt je stav hromadný. Navštěvované místo je nazváno místem cestovního ruchu až v okamžiku, kdy je cílem většího počtu lidí a je jimi vyhledáváno pravidelně.

„Cestovní ruch představuje rozsáhlý trh, který vyžaduje uspokojení různorodých potřeb, a tím vzbuzuje pozornost podnikatelů, veřejné a i státní správy, i velmi dynamicky se rozvíjející segment ekonomiky.“ (Jakubíková, 2009, str. 19)

Dle názoru Jakubíkové (2009) mají lidé k cestování dva důvody. Jedním z nich je cestování z povinnosti, tedy za prací, za rodinou nebo přáteli, ze zdravotních nebo i náboženských důvodů. Opačným důvodem je zábava, sport, poznání, odpočinek a jiné aktivity vyplývající z vlastního rozhodnutí člověka.

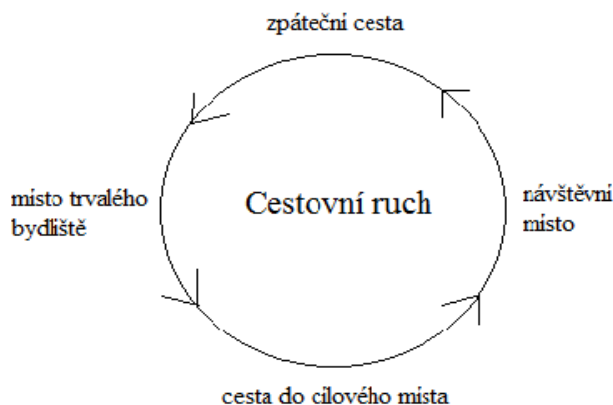
Jakubíková (2009) dodává, že v případě pozitivního rozvoje, se může cestovní ruch stát vhodným zdrojem příjmů obcí, které pak mohou být použity na opravy místních veřejných prostorů nebo celkové zvelebení daného města nebo obce. V této souvislosti vznikají v oblasti cestovního ruchu nové pracovní příležitosti.

Jako další význam cestovního ruchu Jakubíková (2009) uvádí růst životní úrovně lidí a zároveň tak sociální a ekonomickou možnost nabízenou všem jedincům, kteří ji plánují využít ve vlastní prospěch.

Horner a Swarbrooke (2003) se také přiklání k jednoduché definici cestovního ruchu jako krátkodobý pobyt lidí na místě jiném než je jejich trvalé bydliště a za jimi zvoleným účelem. Souhlasí, že toto vymezení pojmu cestovního ruchu je lehce pochopitelné, ovšem ne kompletní. Není totiž jednoduché přesně určit, kolik nocí po sobě musí člověk zůstat mimo místo jejich obvyklého pobytu nebo jak daleko od svého domova musí cestovat, aby mohl být pojmenován jako turista.

Mundt (2001) vysvětlení pojmu turismus doplňuje o skutečnost, že jeho součástí je nejen vycestování na jiné místo než je trvalé bydliště, ale zahrnuje také cestu neboli dopravu zpět na místo trvalého bydliště.

Schéma 1: Cyklus cestovního ruchu



Zdroj: Mundt (2001)

Horner a Swarbrooke (2003) také uvádí, že existuje zcela odlišný pohled na cestovní ruch. Někteří považují cestovní ruch pouze jako výsledek činnosti odvětví stravování, dopravy a ubytování, nikoliv jako samostatné odvětví s těmito odvětvími úzce spojenými.

Hesková (2006) se sjednocuje s definicí Světové organizace cestovního ruchu (WTO) z roku 1991. „*Cestovním ruchem se rozumí činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě. Stanovenou dobou se v mezinárodním cestovním ruchu rozumí jeden rok, v domácím cestovním ruchu šest měsíců. Výdělečná činnost není v navštíveném místě založená na trvalém nebo přechodném pracovním poměru, ale to nevylučuje služební, obchodní a podobné cesty s pracovní motivací hrazené z titulu pracovního poměru u zaměstnavatele v místě bydliště anebo firmy. Definice WTO vylučuje z cestovního ruchu cestování v rámci místa trvalého bydliště, pravidelné cesty do zahraničí, dočasné přestěhování se za práci a dlouhodobou migraci.*“ (Hesková, 2006, str. 11)

Dále Hesková (2006) připomíná, že pojem cestovního ruchu je v mnohých případech vysvětlován jako turistika, rekreace nebo zotavení. Turistika je složkou sportovního cestovního ruchu a rekreace je druh cestovního ruchu obecně. Cílem zotavení je zmírnění nebo odstranění únavy člověka spojené se stereotypními činnostmi, které musí být vykonávány každý den. Mezi zotavovací aktivity patří především zdravý životní styl.

Jednoduchým shrnutím od Mundta (2001) je objasnění, že za turismus se dají považovat veškeré cesty, během kterých jejich účastník nestráví minimálně jednu noc v místě trvalého bydliště, součástí jeho vycestování je také naplánovaná zpáteční cesta a do místa s trvalou adresou se vrátí nejpozději do jednoho roku.

V závěru Hesková (2006) dodává, že v současné době je stále častěji používaný synonymní pojem cestovního ruchu turismus. Tento termín je v podstatě totožný s ostatními světovými jazyky (angličtina – tourism, němčina – Tourismus, ruština – туризм, francouzština – tourisme, italština a španělština – turismo).

3.2 Základní pojmy cestovního ruchu

Zájezd je chápán jako organizovaně vytvořená zájmová skupina osob v oblasti cestovního ruchu, jejíž program je sestaven předem před jeho absolvováním. Každý ze zájezdů je zaměřen na dosažení různých cílů (rekreačních, poznávacích, sportovních apod.). (Kunešová, Farková, 2004)

Volným časem se rozumí taková část dne, která nezasahuje do pracovní doby a je na osobním rozhodnutí každého člověka, jakou zájmovou činností se v této chvíli bude

zabývat. Není v něm zahrnutý ani čas potřebný k cestování do zaměstnání, čas strávený nakupováním, domácími pracemi ani čas nutný pro uspokojení základních potřeb člověka. (Jakubíková, 2009)

Trh cestovního ruchu je tvořen poptávkou a nabídkou služeb a zboží cestovního ruchu vzájemně se ovlivňujících. **Subjektem** takového trhu může být prodávající, kupující nebo stát. Úkolem prodávajících je nabízet ostatním subjektům jejich služby cestovního ruchu, a to buď zprostředkovatelskou cestou (cestovní kanceláře a agentury) nebo jako přímí poskytovatelé (podniky ubytovacích, dopravních, stravovacích služeb aj.) Kupující nákupem těchto služeb uspokojují potřeby cestovatelské, poznávací aj. Stát se pomocí právních norem stará o správné fungování trhu. Zboží, služby a volné statky, s nimiž se na trhu cestovního ruchu obchoduje, jsou jeho **objektem**. (Drobná a Morávková, 2004)

Destinací se míní daná oblast nebo místo propagující různé seskupení služeb cestovního ruchu, které tak ovlivňují jejich atraktivitu. (Palátková, 2006)

Destinační management je dle Bartla a Schmidta (1998, str. 2) definován jako *„strategie a cesta pro silné regiony, které mají odvahu ke koncentraci sil pro společný rozvoj, organizace a aktivní prodej svých klíčových konkurenčních výhod. Touto cestou vznikají destinace, nabízející klientovi perfektně zorganizovaný řetězec služeb odpovídající jeho volbě, který zahrnuje celý proces od informace a pohodlnou rezervaci přes bezchybný průběh pobytu až po návrat domů.“*

Destinační marketing funguje na základě pěti dílčích cílů, vzájemně se doplňujících. První z nich říká, že veškerá pozornost musí být směřována na zákazníka cestovního ruchu a na něho pak navazující druhý z prvků zastávající názor, že filosofie zákazníka musí být neustále analyticky zkoumána a dále pak rozvíjena, dalším nezbytným stavebním kamenem je dokonale fungující organizace mající za úkol dospět k uskutečnění plánu, čtvrtým prvkem je vhodný způsob získávání dat a informací a za páté dobře zvolené plánování a strategické kroky. (Palátková, 2006)

3.3 Historie a vývoj moderního cestovního ruchu

Počátky moderního cestovního ruchu se váží přibližně k době mezi 17. a 18. stoletím, kdy důvodem delších cest šlechticů a tovaryšů bylo získávání nových poznatků. Od tohoto období se v literatuře vyskytují také zmínky o průvodcích. Jejich úkol byl velmi podobný úkolu dnešních průvodců, a to zajistit pohodlný průběh cesty účastníka

cestovního ruchu. Poskytovali informace o možnostech ubytování, o místní kultuře, činnostech některých z nich byla ochrana poutníků například před zloději. (Hesková, 2006)

K velkým změnám dochází během 2. poloviny 19. století a začíná se hovořit o tzv. masovém cestovním ruchu. Velký rozkvět byl zapříčiněn především ukončením druhé světové války a vlivem demokratizačních změn, rozvojem životní úrovně obyvatel, ekonomiky a dopravní techniky. S těmito změnami začaly vznikat nové druhy zaměstnání, zejména náročná tovární výroba, a právě to vyvolalo touhu po odpočinku, případně poznání nových míst, a tedy i zájem po vzdělání. (Malá, 1999)

Z dřívějších poznatků o rozvoji životní úrovně obyvatel a jejich potřeb, byly představeny dva předpoklady důležité pro další rozvoj cestovního ruchu. Lidé musí mít právo svobodně volit, a to i za hranicemi daného státu. Je nutný určitý potenciál přírodních a uměle vytvořených oblastí, které svoji význačností vyvolají zájem cestovat. (Malá, 1999)

V počátcích cestovního ruchu nebyla hlavním důvodem zábava nebo odpočinek. Cesty byly spíše povinné a vydávala se na ně jen bohatší společnost. Cestovalo se za obchodem, vzděláním, náboženstvím nebo cesta představovala bojovnou či objevitelskou výpravu. O tak zvaném novodobém cestovním ruchu se tedy hovoří až od 19. století, kdy se ho mohlo zúčastnit více vrstev obyvatelstva. (Malá, 1999)

I do budoucna se očekává pozitivní rozvoj turismu, je totiž snahou uspokojit stále více potřeb turistů a zároveň vytvořit větší množství motivů k cestování. V současné době tráví stále více lidí svůj volný čas právě účastí v cestovním ruchu. Vysvětlením může být například rostoucí počet dovolenkových dní. Ty se lidé většinou snaží rozložit do celého roku, a proto zájem o cestování roste během všech ročních období. Také v rozvojových zemích je cestovní ruch velmi vítanou a kladně se prosazující složkou hospodářství, neboť vznikají nová pracovní místa. Avšak zároveň přes všechny tyto pozitiva, je stále větší důraz kladen na ochranu přírody a životního prostředí, ve kterém cestovní ruch probíhá. (Malá, 1999)

3.4 Typologie cestovního ruchu

Vymezovat cestovní ruch pouze v obecné rovině je ovšem nedostačující. Pro získání jeho podrobnějšího přehledu je nutné provést tzv. typologii cestovního ruchu členící jej na dané druhy a formy. Ty se v závislosti na nabídce a poptávce účastníků cestovního ruchu neustále rozvíjejí. (Hesková, 2006)

3.4.1 *Formy cestovního ruchu*

Ryglová (2011) rozdělila jejich členění do dvou skupin, a to na základní formy uspokojující nejširší potřeby a specifické formy odpovídající konkrétním požadavkům účastníka. **Základní formy** zahrnují:

- **Rekreační CR** – motivem je obnovení fyzických i psychických sil na základě aktivního nebo pasivního odpočinku. Je spojen s odpočinkovými i lehce sportovně náročnými aktivitami (procházky, houbaření, chataření apod.). V současné době je tento způsob cestování oblíbeným, a to ať už mezi jednotlivci nebo jako možnost rodinné dovolené, neboť se nemusí nutně odehrávat v delší vzdálenosti od trvalého bydliště, ale přesto mají účastníci možnost zapomenout na každodenní, zejména pracovní povinnosti. (Hesková, 2006, Ryglová, 2011)
- **Sportovně turistický CR** - stejně jako rekreační CR se odehrává v přírodním prostředí a stejně tak má podobu aktivní (pěší a horská turistika, cykloturistika, vodní turistika, kempování, plavání, míčové hry, lyžování, bruslení aj.) a pasivní, kdy je účastník v roli diváka dané sportovní události. (Hesková, 2006, Ryglová, 2011)
- **Kulturně poznávací CR** – smyslem je především poznání historie, kultury, zvyků a tradic zvolené destinace. Tato forma cestovního ruchu má tedy výchovně-vzdělávací funkci. Program zájezdu zahrnuje návštěvy místních muzeí, galerií, historických památek nebo kulturních akcí (výstavy, koncerty) apod. (Ryglová, 2011, Drobná a Morávková, 2010, Malá, 1999)
- **Léčebný a lázeňský CR** - se odehrává v takovém přírodním prostředí, které má blahodárné účinky na zdravotní stav jedince. V případě lázeňského cestovního ruchu jsou zároveň k dispozici léčivé zdroje přírodního původu (léčivé prameny vody, bahno, čistý vzduch). Lidé se pro absolvování tohoto druhu cestovního ruchu rozhodují dobrovolně, avšak probíhá za pomoci zkušených zdravotních odborníků. V současné době se lidé čím dál tím více zajímají o svoji zdravotní kondici, a právě k její prevenci vznikl **zdravotní cestovní ruch**. Cílovými činnostmi v destinacích jsou wellness nebo beauty pobyty, během nichž je snaha odreagovat se od náročného způsobu života. (Hesková, 2006)

V současné době jsou stále více uplatňovány a rozšiřovány **specifické formy** cestovního ruchu, jejichž předpokladem je i v budoucnu další rozvoj, neboť požadavky potenciálních účastníků se mění a stále vyvíjí. Mezi oblíbené způsoby trávení volného času se v dnešní době řadí ekoturistika a agroturistika, tedy pobyt na farmách spojený s možností vyzkoušet si práci v tomto prostředí. Dále se jedná o rodinný, mládežnický cestovní ruch nebo cestovní ruch určený pro lidi s tělesným postižením, chalupářský, náboženský, gurmánský nebo zábavní cestovní ruch a další. (Ryglová, 2011)

3.4.2 *Druhy cestovního ruchu*

Druhy cestovního ruchu jsou dle Ryglové (2011) vymezeny místem, ve kterém dochází k čerpání nabízených služeb.

Cestovní ruch podle vztahu k platební bilanci

- **Domácí** - zahrnuje pobyt a cestování obyvatel pouze na území jejich země, tzn., že nedochází k překročení státních hranic (Hesková, 2006)
- **Zahraniční** - cestují místní obyvatelé za hranice jejich státu
 - Aktivní – zahraniční turisté přijíždí do dané země, kdy dochází k přílivu peněžních prostředků a kladnému ovlivnění platební bilance. (Palátková, Zichová, 2011)
 - Pasivní – obyvatelé dané země vycestovávají do zahraničí, čímž dojde k pasivnímu působení na platební bilanci státu zapříčiněním odlivu peněžních prostředků. (Palátková, Zichová, 2011)
- **Tranzitní** – znamená pouze průjezd daným státem do jiné země, většinou bez využití ubytovacích zařízení. (Ryglová, 2011)

Cestovní ruch podle místa realizace

- **Vnitřní** – zahrnuje veškerý cestovní ruch daného státu, tedy domácí cestovní ruch a aktivní zahraniční cestovní ruch. (Ryglová, 2011)
- **Národní** - obsahuje cestovní ruch obyvatel daného státu, tedy pasivní zahraniční cestovní ruch a domácí cestovní ruch. (Hesková, 2006)

- **Mezinárodní** - mezinárodní cestovní ruch je souhrn aktivních a pasivních zahraničních cestovních ruchů daných států nebo regionů dohromady. (Hesková, 2006)

Schéma 2: Typy cestovního ruchu podle místa realizace



Zdroj: Ryglová (2011)

Cestovní ruch podle délky pobytu

- **Krátkodobý** – s dobou přenocování ve zvoleném místě nejdéle 3 noci. (Ryglová, 2011)
- **Dlouhodobý** – pobyt s přenocováním více než 3 noci. (Ryglová, 2011)

Cestovní ruch podle způsobu financování

- **Volný cestovní ruch** (komerční) – účastník je povinen si účast na cestovním ruchu hradit zcela sám ze svých vlastních finančních prostředků. (Ryglová, 2011)
- **Vázaný cestovní ruch** (sociální) – účast na cestovním ruchu je jeho účastníkovi buď z část nebo zcela hrazena ze společenských fondů, v některých případech v návaznosti na splnění určitých podmínek (například členství v dané organizaci). Jedná se často o podnikové rekreace, dětské tábory nebo lázeňské pobyty. (Ryglová, 2011)

Cestovní ruch podle způsobu účasti

- **Organizovaný** – služby spojené s pobytem a cestou jsou obstarány některým ze zprostředkovatelů (cestovní kancelář nebo cestovní agentura). (Ryglová, 2011)

- **Neorganizovaný** – služby související s vycestováním se účastník snaží zařídit sám, zároveň je však možné obstarat některé služby jednotlivě u zprostředkovatelských subjektů. Podíl tohoto druhu cestovního ruchu má stále rostoucí tempo. (Ryglová, 2011, Palátková, Zichová, 2011)

Cestovní ruch podle účastníků

- **Individuální** - účastník cestuje sám nebo v menší skupině lidí. Cestování je založeno na samostatně sestaveném programu, jehož podmínky nejsou nikým dalším ovlivněny. (Ryglová, 2011)
- **Skupinový** - organizován pro danou zájmovou skupinu lidí využívající různé skupinové slevy během návštěv turistických atrakcí, při přepravě nebo i v případě ubytování. (Hesková, 2006)
- **Kolektivní** - hromadný cestovní ruch je využíván lidmi mající méně času, tudíž volí k přepravě rychlé dopravní prostředky. Jedná se většinou o organizovaný typ cestování. (Ryglová, 2011)
- **Ekologický** - lidé cestující ve skupině přátel, s rodinnou nebo jako jednotlivci, jsou zařazeny do ekologického cestovního ruchu. Jejich snahou je si na dovolenou vyčlenit více času, chtějí z pobytu v daném místě vyčerpat maximum turistických možností. (Hesková, 2006)

Cestovní ruch na základě ročního období

- **Sezónní** – návštěvnost dané destinace je soustředěna vždy podle ročního období, a to na základě cíle, s jakým účastníci přijíždí (letní a zimní sezóna). (Ryglová, 2011)
- **Mimosezónní** – v tomto období jsou turistická místa navštěvována podstatně méně než v období hlavní sezóny, což se projeví nejen méně lákavou nabídkou služeb, ale také nižšími cenami. (Ryglová, 2011)

Sezónnost nebo nerovnoměrnost představuje některé vnější vlivy ovlivňující pravidelný proces určitých sociálních nebo ekonomických stavů. Oblast cestovního ruchu je ovlivněna vlivem přírodních a klimatických podmínek, v důsledku kterých bylo nutností jej podle ročních období určitým způsobem odlišit. (Hesková, 2006)

Cestovní ruch podle vlivu na sociokulturní a životní prostředí

- **Tvrdý** – zahrnuje zejména masový cestovní ruch, jehož snahou není vytvoření souladu zisku a životního prostředí. Je plně zaměřen na dosažení zisku. (Ryglová, 2011)
- **Měkký** (šetrný, odpovědný) – při dosahování jeho cílů a zisků bere v potaz také působení na vnější okolí (kulturní, environmentální, sociální a kulturní prostředí). (Ryglová, 2011)
- Typologie cestovního ruchu dělená podle druhů obsahuje velkou řadu dalších členění. Ryglová ve své knize zmiňuje dále rozdělení podle způsobu ubytování, použitého dopravního prostředku nebo na základě cíle cesty. (Ryglová, 2011)

3.4.3 Účastník cestovního ruchu

Drobná a Morávková (2004) považují účastníka na cestovním ruchu za jednu z možných pozic, kterou může cestující zastávat a dělí ji na výletníka nebo turistu v domácím nebo mezinárodním cestovním ruchu. Mezi ostatní cestující řadí přistěhovalce, studenty, diplomaty, projíždějící, kočovníky, utečence a příslušníky ozbrojených sil.

„Výletník v domácím cestovním ruchu je osoba, která v zemi svého trvalého bydliště cestuje do jiného místa na dobu kratší než 24 hodin a nepřenocuje zde.“ (Drobná a Morávková, 2004, str. 15)

„Výletník v mezinárodním cestovním ruchu je osoba, která cestuje do jiné země na dobu kratší než 24 hodin a nepřenocuje zde.“ (Drobná a Morávková, 2004, str. 15)

„Turista v domácím cestovním ruchu je osoba, která v zemi svého trvalého bydliště cestuje do jiného místa, zde alespoň jednou přenocuje, ale nepobývá zde déle než šest měsíců.“ (Drobná a Morávková, 2004, str. 15)

„Turista v mezinárodním cestovním ruchu je osoba, která v jiné zemi alespoň jednou přenocuje, avšak nepobývá zde déle než jeden rok.“ (Drobná a Morávková, 2004, str. 15)

Z pohledu Mundta (2001) je účastník cestovního ruchu členěn na návštěvníka, výletníka a turistu. Jeho vysvětlení těchto pojmů je však v porovnání s definicemi od Drobné a Morávkové (2004) odlišné, ztotožňuje se však s výkladem od Heskové (2006).

Návštěvník v domácím cestovním ruchu cestuje do jiného místa, než je jeho trvalé bydliště a na místě nezůstává delší dobu než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu

nepřesáhne délka jeho cesty jeden rok. Důvodem jeho cestování nesmí být činnost, ze které by obdržel finanční obnos. (Hesková, 2006)

Osoba považovaná za výletníka tráví ve zvoleném místě delší dobu než je 24 hodin a jeho cesta je v tomto místě spojena s přenocováním. (Hesková, 2006)

Turistou se stává účastník cestovního ruchu vyhovující podmínkám návštěvníka a v místě jím určeném alespoň jednou přenocuje. Podrobněji se hovoří o turistovi na dovolené, setrvávajícím v určitém místě více než daný počet dní a nocí a o krátkodobě pobývajícím turistovi, který zvolený počet dní a nocí nepřekročí, avšak mimo svůj domov přenocuje minimálně jedenkrát. (Hesková, 2006)

3.5 Služby v cestovním ruchu

Služby nabízené cestovním ruchem mají různorodou charakteristiku a je možné vnímat je pomocí smyslů (čich, hmat apod.). Jejich hlavní podstatou je uspokojit potřeby účastníka na cestovním ruchu (například poznání jiné kultury, odpočinek, ale také přenocování, hygiena, stravování). Tyto služby lze rozpoznat podle určitých vlastností členící se dle obecných znaků do dvou skupin, tedy znaky veškerých služeb a znaky speciální, které specifikují právě služby vyskytující se v cestovním ruchu. (Ján Oriška, 2010)

Tabulka 1: *Znaky služeb v cestovním ruchu*

Znaky služeb	
Obecné znaky služeb (včetně služeb cestovního ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none"> • Nemateriální charakter služeb • Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb • Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb • Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou • Pomíjivost služeb 	<ul style="list-style-type: none"> • Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu • Komplexnost a komplementárnost služeb • Zastupitelnost služeb • Mnohooborový charakter služeb • Nezbytnost zprostředkování služeb • Dynamika a sezónnost poptávky po službách • Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě • Neanonymita spotřebitele služby

Zdroj: Oriška (2010)

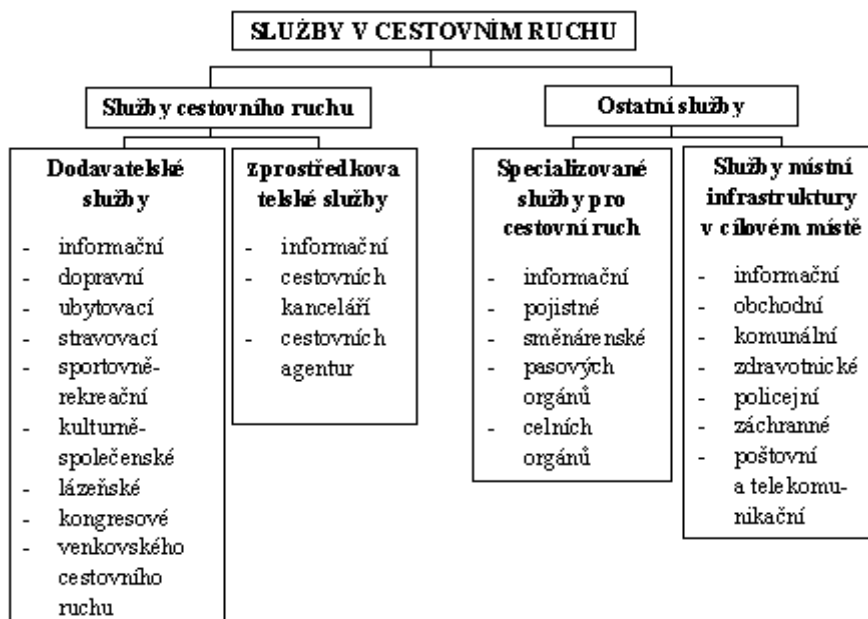
Na základě užitných vlastností se posuzuje, zda jsou služby cestovního ruchu kvalitní. Sleduje se například, jak velké uspokojení daná služba zákazníkovi přinese a na jaké úrovni budou jeho představy o službě splněny. Dá se tedy říci, že kvalitní služba je taková, u které je skutečnost a očekávání osoby využívající daný produkt v naprosté harmonii. (Ján Oriška, 2010)

Ve Švýcarsku je kvalita nabízených služeb označena značkou kvality „Q“. Pomocí tohoto označení s několika stupni, se mohou mezi vybranými podniky klienti snadno a lépe rozhodnout. Cílem tohoto označení je snaha o stále vyšší kvalitu služeb, které klienti poptávají. (Palátková, 2006)

Dříve než se jakákoliv služba cestovního ruchu začne produkovat, je velmi důležité mít určitou jistotu, že o ní bude projeven zájem v dostatečném množství, vyplatí se ji tedy dále nabízet. Lidé musí mít vůbec dostatek volného času, aby poptávka po službách cestovního ruchu existovala. Vyhovující množství volného času pro pozitivní rozvoj služeb cestovního ruchu je zajištěno nárokem pracujících lidí na dovolenou. V turistických regionech musí být také dostačující množství objektů cestovního ruchu. Tyto objekty jsou rozděleny na uměle vystavěné (hrady, zámky, rezervace historických památek aj.), přírodní (jezera, řeky, hory, lesy atd.), dále naučné (výstavy, sportovní události, koncerty apod.), společensko-zábavní nebo kulturní. Obyvatelé musí mít také příjem postačující nejen na pokrytí základních a nezbytných potřeb, ale také potřeb zbytných, mezi které patří právě i služby turismu. Dalším důležitým předpokladem je skutečnost patřičně vybavených ubytovacích, dopravních a stravovacích zařízení a navštěvovaná místa musí být snáze přístupná. Vznik a rozvoj cestovního ruchu je také závislý na vztazích mezi státy, a to z pohledu hospodářského a politického (např. pásové a celní kontroly). (Kunešová, Nedvědová, 1992)

Oriška (2010) dělí služby v cestovním ruchu do dvou hlavních skupin, služby cestovního ruchu a služby ostatní. Na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu jsou výhradně věnovány služby cestovního ruchu, naopak ostatní služby jsou z velké části v oblastech turismu zaměřeny na místní obyvatele.

Schéma 3: Služby v cestovním ruchu



Zdroj: Oriška (2010)

Informační služby

O cílových místech, službách a objektech cestovního ruchu poskytují pokud možno ty nejobjektivnější informace. Jejich úkolem je pomoci účastníkům cestovního ruchu při rozhodování jaké místo navštívit, jaký zvolit druh dopravy nebo ubytování a další potřebné informace. Měly by být poskytovány během celého trvání cesty, to znamená v místě trvalého bydliště účastníka, v průběhu cesty a jimi turisticky zvoleném cíli.

Dopravní služby

Zajišťují účastníkům cestovního ruchu jejich přepravu mezi domovem a cílovým místem, a stejně tak i dopravu v cílovém místě. V těchto službách jsou zahrnuty také další služby spojené s přepravou osob (zajištění zavazadel přepravujících se osob, informace o dopravních spojích, rezervace míst a vyřízení případných komplikací během cesty). Dopravní služby nabízí dopravní podniky i přepravci (například cestovní kanceláře).

Ubytovací služby

Ubytovací služby poskytují účastníkům cestovního ruchu možnost přenocování v turisticky zvoleném místě. Jsou nabízeny různé druhy ubytovacích zařízení členěné podle kategorií a tříd. Mezi služby spojené s pobytem patří dále úschova zavazadel, poskytování turistických informací, pronájem kol, buzení hostů, úklid pokojů, trezory k úschově cenných předmětů a další.

Stravovací služby

Jedná se o služby poskytované především pohostinskými zařízeními, a to s cílem uspokojit potřebu výživy, a tím zajistit i případné zotavení hosta. Hosté mohou navštívit rychlá občerstvení nebo restaurace nabízející různé doplňkové služby (hudební program, zábavní program).

Sportovně-rekreační služby

Nabídka těchto služeb je poskytována současně se sportovně-rekreačním ubytovacím zařízením. Tento druh turismus je volen především v případech, kdy si lidé chtějí odpočinout od stereotypu každodenního života a zároveň si udržet nebo vylepšit fyzickou kondici. Při poskytování sportovně-rekreačních služeb je nutné pamatovat také na vhodné zázemí pro případné zájemce (šatny, sociální zařízení, úschova osobních věcí, záchranná služba apod.).

Kulturně-společenské služby

Druh těchto služeb je využíván především ve městech, kde se kulturně-společenské zábavy v porovnání s menšími městečky a vesnicemi odehrávají nejčastěji. Jsou spojeny také s poznáním nových zážitků a komunikací ve společnosti. Jedná se tedy o služby nabízené v souvislosti s lázeňským, zdravotním nebo kongresovým cestovním ruchem. Je však důležité, aby provozovatelé těchto služeb upravili otevírací dobu poptávce návštěvníků a zároveň nabízeli doplňkové služby (stravovací služby, prodej suvenýrů apod.).

Lázeňské služby

Lázeňské služby jsou výlučně spojeny s pobytem v lázeňských městech a spojené s určitou léčbou pacienta. Jejich nabídka je závislá na výskytu přírodních zdrojů mající schopnost uzdravovat. V nabídce mohou být i dodatkové lázeňské služby jako je léčebná kosmetika, prodej turistických upomínek, směnárna apod.).

Kongresové služby

Cílovými zájemci těchto služeb jsou účastníci kongresových událostí, jejichž harmonogram je sestavený specializovanými organizátory, cestovními kanceláři nebo kongresovými hotely už před konáním samotné akce. Jejich poskytování je úzce spjato s ubytovacími, stravovacími, informačními nebo společensko-zábavními službami apod.

Služby venkovského cestovního ruchu

Společně s agroturistikou tvoří tyto služby samostatné odvětví zahrnující služby ubytovací, stravovací a doplňkové. K provozování je potřeba několik specifických podmínek, kterých je možno nabýt pouze v prostředí venkova. Při jejich využívání dochází k silnému vzájemnému působení mezi provozovatelem, producentem služeb a klientem.

Průvodcovské a asistenční služby

Úkolem je zejména starost o zákazníka a předání informací. Zájemcem o takovou službu může být nejen skupina účastníků cestovního ruchu, ale i jednotlivec. Průvodce, který službu realizuje, postupuje podle předem domluveného programu.

Animační služby

Animační služby jsou nabízeny společně s ubytovacími a stravovacími službami, a to převážně prostřednictvím cestovních kanceláří. Hlavním motivem je vytvořit takový program, který bude zábavný a zároveň dokáže odvést pozornost návštěvníka od všedních starostí. Má za úkol vytvořit celkový zážitek z daného pobytu. Aktivity probíhají vždy pod vedením odborných uvaděčů.

Zprostředkovatelské služby

Mezi služby tohoto typu patří například rezervace místa při dopravě nebo v ubytovacím zařízení, zajištění cestovního pojištění apod. Poskytovatelem a organizátorem zprostředkovatelských služeb jsou cestovní agentury nebo cestovní kanceláře.

Drobná a Morávková (2004) služby cestovního ruchu doplňují ještě o pasové, celní a vízové služby, peněžní a zdravotní služby.

Pasové a vízové služby

Každý občan České republiky má právo na svobodné vycestování do zahraničí a zároveň se svobodně vrátit zpět do země svého trvalého pobytu. Pasovou, celní a případně vízovou kontrolou je povinen projít každý účastník cestovního ruchu, který vycestovává za hranice jakéhokoliv státu. Mezi obecná pravidla bezproblémového hraničního přechodu patří prověření se platným cestovním dokladem, projít pasovou kontrolou, a pokud je to nutné mít vízum nebo potvrzení o lékařské prohlídce. (Drobná a Morávková, 2004)

I když Švýcarsko není členem Evropské unie, při vstupu do země účastníkovi cestovního ruchu postačí k prokázání se občanský průkaz. Země se stala od 12. prosince 2008 součástí schengenského prostoru. Pouze v případě hraničních přechodů s Lichtenštejnem je nutné ukázat i cestovní pas. (www.mpsv.cz, 2012) Země vyžadující pro vstup vízum se tímto krokem snaží usměrnit pohyb cizinců na jejich území. Toto potvrzení je nutné si zajistit i v případě průjezdu daným státem. Vízum má podobu úředního razítka v cestovním dokladu, někdy je doplněný o kolek. Vydávaná víza se rozlišují podle délky pobytu. Mezi krátkodobá víza patří průjezdní, výjezdní, letištní a turistická, mezi dlouhodobá (nad 90 dnů) se řadí diplomatická a pracovní. (Drobná a Morávková, 2004)

3.6 Marketing cestovního ruchu

Tržní hospodářství je založeno na vhodném souladu mezi nabídkou a poptávkou, kterého je dosaženo v případě dosažení zisku. Marketing se snaží směřovat podnikání právě tímto směrem, kdy bude dosaženo potřeb zákazníků. (Jakubíková, 2009)

Jakubíková (2009) ve své definici marketingu nahlíží na marketing jako na proces manažerský a zároveň také společenský, během něhož dochází k výrobě a směně výrobků či hodnot, které jsou buď pro danou skupinu nebo jednotlivce potřebou či přáním.

„Marketing je mnohem širší záležitost než prodej, ale není vůbec žádnou specializovanou aktivitou. Je přítomen v celém podniku. Je to celý podnik viděný z pohledu konečného výsledku, tedy z pohledu zákazníka. Zájem o marketing a odpovědnost za něj tedy musí prostupovat všemi oblastmi podniku.“ (Horner a Swarbrooke, 2003, str. 30)

3.6.1 Podstata marketingu v cestovním ruchu

Marketing cestovního ruchu se musí řídit zvláštnostmi specifickými pro tento trh. Zásadním úkolem je poznat cílovou skupinu, která by měla představovat potencionálního zákazníka neboli provést segmentaci trhu. (Drobná a Morávková, 2004)

Snahou marketingu je spokojenost obou zúčastněných stran, tedy cestovní kanceláře nebo agentury a zákazníka. *„Spokojený zákazník je ten, který nachází potřebný produkt ve správný čas na správném místě.“ (Drobná a Morávková, 2004, str. 57)* V současné době, kdy na trhu cestovního ruchu probíhá boj o udržení si dobré pozice a zároveň dobrého jména mezi zákazníky, se organizátoři zájezdů snaží upoutat vždy něčím originálním oproti konkurenci (dárky nebo výhody spojené s využitím další služby). Nejdůležitější podmínkou pro spokojenost zákazníka je odpovídající kvalita prodaného balíčku služeb. Pokud je ovšem zákazník nespokojený i s jen částí koupeného balíčku, hodnotí celkovou službu negativně. (Drobná a Morávková, 2004)

Nabídka cestovního ruchu

Dle Jakubíkové (2009) by nabídka v odvětví cestovního ruchu měla být zejména různorodá a zároveň komplexní. Z hlediska pracovní síly a prostorů určených k rekreaci má být stupeň její pohotovosti vzhledem k výkonům velmi vysoký. Nabídka cestovního ruchu by měla být schopná vázat se na rozsáhlé investice.

Jakubíková (2009) dále dodává, že je nutné nabídku cestovního ruchu dělit na primární a sekundární. Primární nabídka zajišťuje jak přírodní, tak uměle vytvořená cílová místa, kde se rekreace odehrává. Sekundární nabídka je zaměřená na potřeby zákazníků a tvořená všeobecnou a turistickou infrastrukturou.

Sládek (1997) ve své knize rozlišuje také nabídku podnikovou a spojenou. Podnikovou nabídku nazývá jako interní, a to proto, že jejím úkolem je zajištění ubytovacího zařízení. Naopak nabídka spojená neboli interní i externí má za cíl ovlivnit současně prostředí i klienta. Spojená nabídka je tedy sloučením nabídky primární a sekundární.

Nabídka v oblasti cestovního ruchu by tedy měla být tak efektivní, že klient využívající služby turismu ji je schopen sám vědomě vnímat, tedy i bez dřívějších informací. Sládek (1997)

Poptávka cestovního ruchu

Na trhu cestovního ruchu má poptávka své charakteristické vlastnosti. Případní klienti kupují nabízené služby, jako jednu souhrnnou službu, proto má poptávka v tomto odvětví vlastnost komplexnosti. Potřeby a přání lidí jsou odlišné a neustále se mění a jinak vyvíjí, poptávka je tedy rozmanitá. Její další důležitou vlastností je pružnost, neboť se musí stále přizpůsobovat jakýmkoliv změnám (sezónním, ekonomickým, přírodním). (Drobná a Morávková, 2004)

3.6.2 Nástroje marketingu cestovního ruchu

Marketingový mix představuje takové podnikové nástroje, s jejichž pomocí je firma schopná dostát svých potřeb, přání a zároveň také schopná nalézt správné řešení daného problému překážející v rozvoji na firmou zvoleném trhu. Zvolená kombinace nástrojů se musí shodovat se zdroji, s nimiž může daná firma disponovat. (Jakubíková, 2009)

Při sestavování vhodného marketingového mixu je také nutná analýza okolního prostředí, tedy ostatních vlivů působících na trh (chování trhu, chování zákazníka při nákupu, konkurenční postavení a chování, postoj vlády). (Jakubíková, 2009)

Autorem pojmu marketingového mixu je profesor Neil Borden, který jeho vysvětlení přirovnal ke „cake mixu“, kdy přidáním různého množství daných ingrediencí je možné chuť dortu vylepšit. Základní prvky, které jsou součástí jakéhokoliv marketingového mixu, jsou Product (produkt), Place (místo), Price (cena) a Promotion (marketingová komunikace). Za jejich tvůrce je považován Jerome McCarthy. Seifertová (2013) rozšiřuje marketingový mix cestovního ruchu o další čtyři prvky, a to People (lidé), Partnership (spolupráce), Packaging (balíčky služeb) a Programming (tvorba programu). (Seifertová, 2013) Dle Jakubíkové (2012) by správné složení marketingového mixu

nešlo být opomenuto také o Processes (procesy) a Physical Evidence (materiální prostředí, vzhled).

3.7 Destinace cestovního ruchu

Cestovní ruch představuje stále významnější a rychle se rozvíjející odvětví hospodářství země. Velkou částí se podílí také na rozvoji stávajících i nových turistických regionů. Vhodnou aplikací destinačního řízení neboli destinačního managementu má daný region, město nebo země větší šanci na úspěšný rozvoj turismu v dané cílové oblasti. (Hesková, 2006)

Destinace cestovního ruchu

„Destinace je geografický prostor, který host volí jako cíl účasti na cestovním ruchu. Destinace zahrnuje komplex služeb pro potřeby cestovního ruchu. Obecně je chápána jako směřování, cíl cesty, místo navštívené účastníkem cestovního ruchu. Termín je využíván v různém pojetí a nemusí souviset pouze s cestovním ruchem.“ (Hesková, 2006, str. 153)

Ve Slovníku cizích slov je termín destinace popsán jako místo určení si cesty.

(www.slovník-cizích-slov.abz.cz, 2015)

World Tourism Organization vysvětluje pojem destinace v cestovním ruchu jako místo, které si zákazník zvolil jako svoji cílovou destinaci, kde bude zároveň čerpat služby obsažené v zakoupeném balíčku služeb. Dívá se na dané turistické místo z pohledu účastníka cestovního ruchu, tedy jak velký užitek mu přinese. (www.destination.unwto.org, 2015)

Asworth a Voogd (1993) tvrdí, že ohrazení cílové destinace vymezuje účastník cestovního ruchu jeho vlastní volbou služeb a vnímáním.

Management destinace

Hesková (2006) vysvětluje tento pojem, jako proces vznikající na základě sloučení několika turistických regionů, které se tímto krokem snaží vytvořit ten nejlepší řetězec služeb pro danou klientelu. Soubor těchto služeb obsahuje veškeré informace o zájezdu, včetně dopravy. Bartl a Schmidt (1998) chápou destinační management jako určitou strategii spojených jednotek s cílem získání lepších příležitostí pro jejich další

rozvoj a lepší organizaci prodeje jejich služeb. Hesková (2006) dále dodává, že destinace tohoto typu je možné vytvořit z prosperujících regionů mající významný potenciál turismu. Tyto destinace se vyznačují dostatečným množstvím ubytovacích zařízení, informačních center, cestovních kanceláří a dopravní infrastruktury.

Na vzniklé destinace je možné nahlížet ze dvou pohledů, prostorového nebo věcného. Prostorové hledisko vymezuje jednotky územně, kdy se jedná o ohraničení například podle marketingových turistických oblastí nebo funkčních turistických regionů. V případě věcné roviny se daným ohraničením rozumí sdružení nebo spolky, často označené jako DMC (Destination Management Company). (Hesková, 2006)

3.7.1 Podniky cestovního ruchu

Mezi podniky fungující na principu zprostředkování služeb související s turismem se řadí cestovní kancelář a cestovní agentura. (Orieška, 2010)

Dle zákona č. 159/1999 Sb., § 5 patří cestovní kancelář k živnostem koncesovaným, má povinnost pojistit se proti úpadku společnosti a jejím předmětem podnikání je organizace a prodej zájezdů, za jejichž realizování je plně zodpovědná.

Jakubíková (2009) vysvětluje funkci cestovní kancelář jako velkoobchodníka stojícího uprostřed mezi prvotním producentem služby a svým klientem, cestovní agenturou nebo jinou firmou. Produkty odkupuje od provozovatelů ubytovacích, stravovacích, zábavních, kulturních nebo sportovních zařízení a dopravců a v upravené formě je pak nabízí dále. Orieška (2010) dále označuje cestovní kancelář za organizátora nebo také touroperára, neboť všechny zajišťované služby musí dále organizovat k sestavení daného balíčku služeb.

Všechny cestovní kanceláře se svojí specializací od sebe navzájem liší. Některé z nich jsou otevřené celému trhu a klientům nabízí prakticky veškeré možné služby, jiné se zaměřují jen na menší oblast a tedy i na specifickou skupinu zákazníků. U jiných cestovních kanceláří tvoří jejich podnikatelskou oblast buď jen domácí nebo zahraniční trh nebo oba trhy zároveň. Další možností je tvorba zájezdového balíčku individuálně s daným klientem nebo si zákazníci objednávají již sestavený program. (Jakubíková, 2009)

Úkolem cestovní kanceláře je také sestavení ceny nabízeného produktu. Je možné si vybrat z několika cenových strategií, avšak je důležité brát ohled na její přesnou podnikatelskou činnost a okruh klientů. U některých je cílem prodat zájezd co nejlevněji, ale naopak v případě prodejců specifických zájezdů, kdy jejich prodané množství je oproti

nespecializovaným společností menší, je cena zájezdového balíčku vyšší. Výhodné jsou také rodinné slevy, slevy na děti nebo slevy podle toho, v jakém předstihu je produkt koupen. V dnešní době se staly oblíbenými tzv. first a last minute zájezdy. (Jakubíková, 2009)

Vytvořené produkty si mohou koneční spotřebitelé koupit přímo od cestovní kanceláře u jejich prodejní přepážky, pomocí internetového portálu nebo od cestovní agentury, které byl zájezd prodán cestovní kanceláří. (Jakubíková, 2009)

„Cestovní agentura je vázanou živností a prodej zájezdů pouze zprostředkovává.“ (Jakubíková, 2009, str. 27) Cestovní agentury mohou také pouze poskytovat cestovní informace, prodávají nabízené zájezdy nebo podle přání zákazníků hledají jiné vhodné řešení pobytu, firmám organizují tzv. teambuilding, animační programy nebo obchodní cesty. (Jakubíková, 2009)

3.7.2 Funkce a význam cestovní kanceláře a cestovní agentury

Dle Orišky (2010) se funkce cestovní kanceláře a cestovní agentury liší na základě jejich předmětu podnikání. Jsou to zejména cestovní kanceláře, které jsou součástí distribučního postupu, tedy jednají s účastníky zájezdu, dopravci a poskytovateli ubytovacích a stravovacích služeb. Plněním těchto funkcí přispívá každá cestovní kancelář a agentura ke kladnému rozvoji cestovního ruchu obecně, a to vhodným a pokud možno tím nejrovnoměrnějším usměrňováním účastníků cestovního ruchu do všech atraktivních destinací. Je snaha vyhovět klientům ve všech směrech, tedy s vyřízením administrativních záležitostí týkající se zájezdů, vytvořit každému jedinci takové podmínky, které budou pro něho ideálními, avšak zároveň budou dosahovat určitého stupně kvality.

- Funkce služeb je pro oba subjekty cestovního ruchu funkcí nejhlavnější. Představuje zajištění veškerých služeb potřebných k uspokojení jejich zákazníka.
- Cestovní kancelář stojící v pozici prostředníka mezi producentem a klientem plní funkci zprostředkovatelskou.
- Nakoupené služby musí cestovní kanceláře dále organizovat tak, aby tvořily jednotnou službu, která bude prodána konečnému spotřebiteli, představuje tedy funkci organizační.

- Tvorba reklamy a různých propagačních prostředků mající za úkol zaujmout lidi a zanechat u nich případnou myšlenku o koupi zájezdu právě u dané cestovní kanceláře nebo agentury obstarává funkce informační.
- Transformační služba znamená vstup nových služeb, a to na základě předešlého zprostředkování a organizace.
- Kontrolní funkce funguje ve vztahu k dodavatelům i odběratelům služeb a zahrnuje například řešení případných nedostatků, problémů, stížností, což vede dále k lepší kvalitě nabízených služeb.
- Funkce průzkumu společenské poptávky pomáhá dosáhnout vytvoření takové nabídky, která je klienty žádaná.
- Kontaktní funkce znamená hledání a navazování kontaktů s poskytovateli i odběrateli služeb.
- Překlenovací funkce představuje čas a prostor mezi uvedením služeb na trh a jejich následnou spotřebou.
- Cílem cestovní kanceláře i cestovní agentury je dosažení jak přiměřeného zisku, tak vyhovění požadované poptávky. Jedná se o funkci realizační.
- Výchovná funkce znamená realizaci sestavených souborů služeb pro klienty.

3.8 Zájezdová činnost

„Zájezdem se rozumí organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu po určité trase, podle předem vypracovaného programu s určitým rekreačním, poznávacím, sportovně-turistickým nebo jiným cílem. Pobytový zájezd je organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu, při níž jsou účastníci ubytováni převážně na jednom místě, do kterého se dopravili buď hromadně, nebo individuálně.“ (Kunešová, Farková, 2004, str. 5)

Zájezd, poskytnutý cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je prodáván za jednotnou cenu obsahující zpravidla minimálně dvě z poskytovaných služeb (ubytování, stravování, doprava, průvodcovství, pojištění a případně jiné služby). (Kunešová, Farková, 2004)

3.8.1 Trasa zájezdu

Trasou zájezdu je myšlena cesta, po které se účastníci dopraví z nástupního do cílového místa a zpět. Její sestavení je závislé na vybraném dopravním prostředku, typu

poskytovaných služeb nebo také na cílové destinaci. Zohledněny by měly být přírodní podmínky, kulturní akce a historické památky, na základě nichž může být trase zajímavější. (Kunešová, Farková, 2004)

Letecký typ zájezdu je volen v případě uskutečnění cesty na delší vzdálenosti. Na tento typ dopravy vždy navazuje ještě transferový spoj dopravující klienty z letiště do ubytovacích zařízení a zpět. Typ leteckého spoje vychází z počtu cestujících. Většinou jsou využívány pravidelné lety, v případě turistické skupiny s více než 150 účastníky jsou voleny tzv. lety charterové. (Kunešová, Farková, 2004)

K často využívanému a v současné době také oblíbenému typu přepravy patří způsob autokarový. Trasa je tvořena pomocí autoatlasu, ve kterém jsou vyznačeny všechny typy silnic a vzdálenosti v kilometrech. U několika denních zájezdů je počítáno v průběhu jednoho dne s maximálně ujetou vzdáleností 150 až 250 kilometrů. V případě autokarového typu přepravy cestujících je sestaven detailní harmonogram trasy. Délka doby trvání cesty je závislá na typu zvolené silnice, na maximální povolené rychlosti (dálnice až 80 km/h, v ostatních případech je počítáno s průměrnou rychlostí 60 km/h) nebo na přírodních podmínkách apod. Harmonogram musí být také v souladu s technickými podmínkami týkajícími se řidičů. Evropská dohoda o práci posádek v mezinárodní silniční dopravě (AETR) určila maximální dobu řízení na 8 hodin denně, dvakrát v průběhu týdne lze dobu řízení překročit až na 9 hodin v rámci jednoho dne, avšak nesmí se jednat o dva dny po sobě následující. Pokud je posádka složena ze dvou řidičů, jejich společná doba řízení nesmí překročit 20 hodin denně. Technické přestávky pro řidiče jsou stanoveny jednou za čtyři hodiny a jejich doba trvání nesmí být kratší než 30 minut. Během 24 hodin musí být řidiči poskytnuta také doba na odpočinek, která musí mít nejméně 11 hodinové trvání. Dle programu zájezdu jsou v harmonogramu zahrnuty také občerstvovací přestávky pro cestující, probíhající zpravidla jednou za 3 až 4 hodiny. (Kunešová, Farková, 2004)

Evropské komise Evropské unie udává však jiné maximální povolené rychlosti autobusu, které nejsou na území Evropské unie jednotné. V České republice je povolena maximální rychlost autobusu na dálnici a silnici pro motorová vozidla 130 km/h, mimo obec 90 km/h a v obci 50 km/h. Na území Německa, Rakouska, Švýcarska a Lichtenštejnska je rychlost na dálnici a silnici pro motorová vozidla omezena na

maximálně 80 km/h, mimo obec na maximálně 80 km/h a v obci na 50 km/h. (<http://ec.europa.eu>, 2014)

Zákon č. 475/2001 Sb., o pracovní době a odpočinku zaměstnanců s nerovnoměrně rozvrženou pracovní dobou udává, že bezpečnostní přestávka pro řidiče autobusů musí být vyčerpána nejdéle po 4,5 hodinách nepřetržitého řízení vozidla a musí trvat nejméně 45 minut. Je povoleno tuto 45minutovou přestávku rozdělit do několika kratších přestávek, avšak jejich doba trvání nesmí být kratší než 15 minut.

I trasa vlakového způsobu přepravy musí odpovídat předem stanovenému harmonogramu. Je nutné, aby na sebe jednotlivé spoje vhodně navazovaly, ale zároveň musí být během sestavování časového plánu počítáno s případným zpožděním, které by mělo být v krajních případech nahrazeno záložním programem. Pokud se jedná o mezinárodní přepravu, je využito zejména lehátkových a lůžkových vozů. Železniční doprava poskytuje při přepravě větší skupiny osob různé druhy slev. (Kunešová, Farková, 2004)

Tvorba přesné trasy lodního zájezdu se odvíjí od splavných vodních cest a druhu zvolené lodě. Prodejce cestovního balíčku je předem povinen domluvit s poskytovatelem lodní dopravy přesnou trasu, vč. zastávek v turisticky atraktivních místech. Tento druh zájezdu je závislý i na jiném druhu přepravy, zpravidla leteckém nebo autokarovém, zajišťující dopravu klientů k místu nalodění a cílovému místu, kde je zájezd ukončen. (Kunešová, Farková, 2004)

V některých případech je nutné zvolit tak zvanou kombinovanou dopravu, tedy využití nejméně dvou způsobů přepravy. Nejčastěji se jedná o spojení letecké dopravy s transfery nebo s autokarovou dopravou. Harmonogram obou druhů dopravy musí být sjednocen. (Kunešová, Farková, 2004)

3.8.2 Tvorba zájezdového programu

Program zájezdu se liší podle toho, o jaký druh zájezdu se jedná. Dále se při jeho sestavování musí brát v potaz poptávka potenciální klientely, tedy jeho obsah musí být na tolik zajímavý, že přijme případné zájemce se zájezdu účastnit. (Kunešová, Farková, 2004)

Pobytové zájezdy musí být zpestřeny dostatečným množstvím společenských akcí a fakultativních výletů do okolí. Účastník by měl mít vždy možnost vybrat si z několika připravených aktivit, čímž je zajištěno velké množství prožitých zážitků pro všechny

zúčastněné zvoleného zájezdu. V případě poznávacích zájezdů navštěvují jeho účastníci kulturní památky většinou všichni společně s průvodcem, který plán skupiny řídí. Turisticky zajímavá místa, která budou navštívena, a celkový harmonogram zájezdu jsou známy již při jeho koupi. (Kunešová, Farková, 2004)

3.8.3 Zajištění a platba služeb, slevy

Zajištění služeb znamená pro cestovní kancelář najít takového dodavatele, který bude vhodný z několika pohledů (ceny, atraktivity nabízených produktů nebo cílové skupiny zájezdu). Při selekci jsou dodavatelé hodnoceni zejména podle stupně schopnosti dostát svých závazků, solidnosti, stálosti. Všechny tyto důležité znaky je možné zhodnotit také osobně při návštěvě určených stravovacích nebo ubytovacích zařízení. Část informací lze získat z reklamních upoutávek, které však nemusí nutně odpovídat jejich skutečné kvalitě. Pouze tímto způsobem je prakticky nemožné poznat míru spolehlivosti dodavatele. Důvěrnost v jejich služby může odradit i příliš drahá nebo naopak malá reklama. „Špatná volba dodavatele služeb se přímo úměrně promítá do nespokojenosti hostů a tím do celé činnosti cestovní kanceláře.“ (Kunešová, Farková, 2004, str. 17) Podobně je tomu také s cenou, kdy její příliš nízká hladina odrazuje od myšlenky dostatečné kvality produktu a její přehnaně vysoká hladina zužuje okruh případných zájemců o nabízené služby. Optimální cena je taková, která je pro účastníky cestovního ruchu zajímavá s ohledem na zvolenou destinaci a dané cestovní kanceláři nebo agentuře přinese zisk. (Kunešová, Farková, 2004)

Sjednaná služba je dodavateli cestovní kanceláří zpravidla zaplácena ve dvou termínech. Větší podíl z ceny je splacen ihned při uzavření smlouvy a zbylá část obvykle před čerpáním služby, avšak i tento druhý termín je dohodnut ve smlouvě. Pokud se jedná o velice důvěrného dodavatele je možné zbylou část z ceny uhradit až po proběhnutí domluvené služby. Klienti cestovní kanceláře splácí vybraný zájezd většinou také ve dvou splátkách, a to v podobě zálohy a doplatku. Výše zálohy je splacena při uzavření smlouvy a musí být tak vysoká, aby pokryla výši ceny, kterou je povinna cestovní kancelář zaplatit poskytovateli služeb spojených s daným zájezdem. Avšak pokud je záloha příliš vysoká, může potencionálního účastníka od koupě zájezdu odradit. Doplatek je dle většiny smluv nutný zaplatit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu, aby měla cestovní kancelář určitou jistotu v obsazenosti zájezdu. (Kunešová, Farková, 2004)

Aby si cestovní kancelář zajistila určité procento obsazenosti, při kterém se vyplatí zájezd realizovat, jsou pro zájemce připraveny různé druhy slev. Mezi nejvyužívanější patří tzv. first minute a last minute, kdy je cena klientem zaplacená buď s předstihem, nebo naopak jen několik dní před uskutečněním zájezdu. Rodinné slevy mohou využít rodiny s dětmi, tzn. 2 dospělí a dvě děti. V některých případech cestují děti zcela zdarma. Na pobyty trvající minimálně 2 nebo 3 týdny za sebou jsou poskytovány také výrazné slevy. Za takový pobyt je možné zaplatit i stejnou cenu jako za jednotýdenní zájezd ve stejné destinaci. (Kunešová, Farková, 2004)

3.8.4 Kalkulace zájezdu

Kalkulace zájezdu se odvíjí od detailního časového harmonogramu, trasy a způsobu dopravy a případně dalších služeb s danou akcí souvisejících. V kalkulaci jsou rozpočítány přímé a nepřímé náklady na kalkulační jednici, tedy na jednoho klienta účastnícího se zájezdu. Ze zjištěných kalkulačních nákladů se pak odvíjí cena, za niž je zájezd cestovní kanceláří nabízen. Před uskutečněním zájezdu se sestavuje předběžná kalkulace představující plánované náklady a prodejní cenu, po uskutečnění zájezdu se tvoří výsledná kalkulace porovnávající skutečné a předpokládané náklady spotřebované k realizaci dané akce. (Kunešová, Farková, 2004)

Nepřímé náklady musí být zaplacený bez ohledu na to, kolik klientů cestovní kanceláře se zájezdu účastní. Výše nepřímých nákladů na jednoho účastníka se zjistí pouhým vydělením celkových nákladů počtem zúčastněných osob. Cestovní kancelář je povinná jejich částku poskytovateli uhradit i v případě absence předem přihlášených zájemců. Jedná se o náklady na průvodce, řidiče, dopravu, akce za pevné ceny, daň z přidané hodnoty, poplatky za užití silnic, poplatky za parkování, rozdíl spotřeby nafty při zájezdu do zahraničí a náhrady mzdy druhého řidiče při cestách do zahraničí. Výše peněžní odměny pro průvodce je dohodnuta předem a je určena buď hodinovou sazbou (jednodenní zájezdy) nebo denním paušálem (vícedenní zájezdy). Ubytování, případně i vstupy do turistických objektů musí být pro průvodce také zajištěny. V častých případech je poskytovatelem ubytovacího zařízení skupině nad 20 osob zajištěno ubytování pro jednu nebo dvě osoby zcela zdarma, v opačném případě musí být i tyto náklady rozpočítány mezi klienty cestovní kanceláře. Pokud není součástí zájezdové ceny strava, má průvodce dle zákona č. 119/1992 Sb. o cestovních náhradách nárok na stravné. Je-li zajištěna snídaně, je částka určená na stravné krácena 20 %, je-li zajištěn oběd nebo večeře, krátí se stravné 40

%). Náklady na dopravu se liší podle zvolení dopravního prostředku, avšak v každém případě je nutné počítat s procentem neobsazenosti (maximálně do 20 %). Dopravní náklady autokarové přepravy jsou vypočítány podle počtu ujetých kilometrů navýšené o kilometry z garáží k počátečnímu místu zájezdu a zpět. Součástí výpočtu je také čekací doba určená ve čtvrthodinách. Zahrnuty jsou zde i ubytovací náklady na řidiče. U letecké dopravy záleží na zvolené letecké společnosti a typu letu. Vnitrostátní vlakové společnosti poskytují vlastní skupinové slevy z ceny jízdenky, v případě mezinárodních spojů se slevy odvíjí od mezinárodních tarifů. Mezi akce za pevné ceny patří ceny za vstupenky na veškeré kulturní akce, které jsou součástí společného programu, a proto se musí koupit již před uskutečněním zájezdu. Odvádět daň z přidané hodnoty jsou povinny všechny osoby, FO i PO, jejich předmětem podnikání je ekonomická činnost, tedy tuzemští podnikatelé, podnikatelé ze třetích zemí i podnikatelé z ostatních členských států Evropské unie. Osvobozeny jsou podnikatelé se sídlem v tuzemsku a jejich obrat nepřekročil jeden milion korun, a to za nejbližších dvanáct předcházejících po sobě jdoucích měsíců. Za užití silnic v některých zahraničních zemích je nutné zaplatit, a to buď hotovostní formou, nebo zakoupením dálniční známky, jejíž cena se liší dle hmotnosti a technických parametrů vozidla. V kalkulaci je počítáno také s částkou vynaloženou za parkování během cesty, dále s cenovým rozdílem za nákup pohonných hmot v zahraničí a v tuzemsku a s náhradou mzdy druhého řidiče při cestách do zahraničí danou podmínkami smlouvy daného dopravce. (Kunešová, Farková, 2004)

Přímé náklady se v případě neúčasti klienta dají stornovat, tzn., že z původní ceny budou danému jedinci odečteny. Zahrnují cenu za ubytování, stravu, pojištění nebo vstupy do turistických atrakcí a individuální přání účastníka (pokoj s výhledem na moře, fakultativní výlety apod.). V této části kalkulace je počítáno také s případným kurzovním rizikem, které bere v potaz 10% změnu devizového kurzu a s realizací cestovní kanceláře (přirážkou) pohybující se mezi 15 % a 30 %. (Kunešová, Farková, 2004)

4 Analytická část

4.1 Švýcarsko

4.1.1 Základní charakteristika Švýcarska

Hlavní město: Bern

Další významná města: Baden, Basel, Bellinzona, Bern, Biel, Brig, Chur, Fribourg, Ženeva, La Chaux-de-Fonds, Lausanne, Locarno, Lugano, Luzern, Martigny, Montreux-Vevey, Neuchâtel, Schaffhausen, Sierre, Sion, Solothurn, St. Gallen, Thun, Winterthur, Zug, Zürich

Hraniční země: Německo, Francie, Itálie, Rakousko, Lichtenštejnsko

Státní vlajka:



Jazyky: němčina, francouzština, italština, rétorománština

Podnebí: Vzhledem k centrální poloze Švýcarska, je zde počasí ovlivňováno čtyřmi hlavními evropskými oblastmi – atlantickou, východním kontinentem, severní subpolární oblastí a středozevní jižní. Počasí je v jednotlivých oblastech velmi odlišné. (<http://www.swissworld.org>, 2015)

Rozloha: 41, 284 km² (www.mojesvycarsko.com, 2015)

Počet obyvatelstva: 8 139 600 (rok 2013) (www.bfs.admin.ch, 2015)

Státní zřízení: Švýcarská konfederace

Prezident: Stéphane Rossini (www.parlament.ch, 2015)

Měna: Švýcarský frank (CHF)

4.1.2 Geografická charakteristika

Švýcarsko, nacházející se v západní Evropě, hraničí na severu s Německem, na východě s Rakouskem a Lichtenštejnem, na jihu s Itálií a na západě s Francií. Díky jeho centrální poloze je křižovatkou rozdílných kultur, dopravním a komunikačním průsečíkem mezi severní a jižní Evropou. (www.swissworld.org, 2014)

Švýcarsko nabízí na malém prostoru obrovskou rozmanitost přírody, a to zejména kvůli Alpám rozprostírající se od západu až na východ. (www.swissworld.org, 2014)

Nejdůležitější geografické oblasti této země tvoří švýcarský kanton Jura, švýcarská plošina Mittelland a švýcarské Alpy. V severní části Alp převažuje mírné středoevropské klima, v jižní části Alp je klima středomořské. (www.swissworld.org, 2014)

Celková plocha Švýcarska činí 41, 285 km², z toho produktivní část (bez vodstva, pohoří a vegetace) je 30, 753 km². (www.swissworld.org, 2014)

I přesto, že se Švýcarsko rozprostírá na malé ploše, nabízí četné geografické rozdíly. Nejnížší bod Ascona am Lago Maggiore (193 m. n. m) se nachází ve městě Ticino, kde rostou palmy a vládne středomořské klima. Nejvyšší bod, Dufour Spitze, je ve výšce 4 634 m. n. m. a klimatické podmínky jsou až arktické. Sníh zde leží celoročně. Vzdálenost mezi Asconou a Dufour Spitze je pouhých 70 kilometrů. (www.swissworld.org, 2014)

Horský kanton Wallis je známý především kvůli hoře Matternhorn a 24 km dlouhému ledovci Aletsch. Dole v údolí rostou meruňky, broskve, pěstují se rajčata a hroznové víno. Ve městě Stalden za celý rok téměř nezaprší, přibližně 52 centimetrů ročně. Naopak v pohoří Monte Rosa, pouhých 40 km od města Stalden, naprší za rok až 400 centimetrů. (www.swissworld.org, 2014)

Také roční období se v této zemi velmi liší. Na podzim dozrává ovoce a listnaté stromy mění barvu svých listů. V zimním období už není bohužel pravidlem, že jsou všechny kopce zasněžené. Některá lyžařská střediska si v současné době zimu bez umělého zasněžování neumí představit. Na jaře začínají kvést stromy a vše se zelená. Může se ale také stát, že se v dubnu zima na krátký čas vrátí nebo naopak že měsíc květen ovládnou letní teploty. V letních měsících teploty stoupají až do 25-30°C. (www.swissworld.org, 2014)

Více než dvě třetiny obyvatel žijí v pěti velkých městech (Curych, Ženeva, Basilej, Bern, Lausanne), zbylá třetina žije v menších městech a na venkově. V současné době se ale stále více lidí, především rodin s dětmi, stěhují z velkoměsta na venkov nebo do předměstí velkých měst. Nejvíce jsou tyto oblasti využívány o víkendech, kdy přijíždí lidé za odpočinkem od městského života a renovují zde staré domy. (www.swissworld.org, 2014)

Podnebí

Podnebí ve Švýcarsku je na území celé země velice různorodé, což je způsobeno jeho polohou na rozhraní kontinentálního evropského klimatu, klimatu proudícího od oceánu a odlišnými nadmořskými výškami. Klima je zde proměnlivé a obecně chladnější oproti například České republice. Některá místa Alp jsou zasněžena celoročně. (Hrala, 2001)

Historie

Původ švýcarské konfederace

Území dnešního Švýcarska bylo osidlováno již za doby kamenné. Nejznámější jsou Keltové, konkrétně Helvéti. V prvním století našeho letopočtu bylo toto území zabráno Římany. Od západu se zde začali usidlovat Burgundské kmeny a od východu Alemáni. Alemáni se jako jediný národ rychle sjednotil s románskými obyvateli, kdežto ostatní národy si svoji řeč a kulturu nadále uchovávali. (www.derweg.org, 2012)

V roce 536 se k tomuto území připojila Francie a Švýcarsko se začalo rozpadat. V roce 888 bylo Švýcarsko plně pod vládou Franské říše. V této podobě se pak v roce 1032 přidali ke Svaté říši římské. V polovině 13. století se podstatná část dostala pod kontrolu Habsburgů. Proti tomuto kroku se bouřilo hodně sedláků, kteří si proto u císaře vyprosili propouštěcí listy. Po smrti císaře Rudolfa se v roce 1291 celé území naprosto sjednotilo k udržení společných výsadních práv a dohodli se na vzájemné pomoci. Toto byl počátek Švýcarské konfederace. (www.derweg.org, 2012)

Upevnění a rovnost Švýcarské konfederace (1291 – 1513)

Místní sedláci se postupem času přidali k vojákům. Společně chtěli feudální vládě vnutit myšlenku o rozšíření jejich spolku o další města. Tímto způsobem se jako první v roce 1332 přidal Luzern. Dále pak roku 1351 Curych, Zug a Glarus v roce 1352 a jako poslední v roce 1353 město Bern. Tímto bylo vytvořeno společenství 8 kantonů. Později do společenství vstoupili Solothurn a Freiburg. Po této události byla na základě Basilejské smlouvy udělena Švýcarské konfederaci od Maximiliana nezávislost. Nakonec přistoupil roku 1501 Schaffhausen a Basel a v roce 1513 Apenzell. Švýcarské konfederace se tak skládala ze 13 kantonů. (www.derweg.org, 2012)

Přes reformu až k vestfálské dohodě (1513 – 1648)

Reformace a její působení vážně ohrožovali jednotu Švýcarské konfederace. V roce 1519 přitáhl Ulrich Zwingli se svojí armádou do Curychu a vyvolal občanskou válku mezi horskými kantony (Uri, Schwyz, Unterwalden, Luzern, Zug) a Freiburgem und Solothurn. Boj nezasáhl katolické a některé protestantské kantony. V bitvě u Kappel v roce 1531 byli protestanti poraženi katolíky. Při této příležitosti přišel Ulrich Zwingli o život. Poté nastal mezi 7 katolickými, 4 protestantskými a 2 smíšenými kantony klid. Pod vlivem Johanneše Calvina se později Ženeva stala protestantským centrem. Přes všechna tato napětí, která se uvnitř konfederace odehrávala, byla její politická jednota zachována. Vestfálské smlouvy i nadále uznávaly její naprostou nezávislost. (www.derweg.org, 2012)

Hospodářský rozvoj a oligarchický patriarchát (1648 – 1792)

Během druhé poloviny 17. století zažívalo Švýcarsko období míru a prosperity. Městské kantony byly ovládnuty oligarchií a dřívější venkovské kantony byly zcela zapomenuty. Nové neshody přišly se šířením osvícenského myšlení. (www.derweg.org, 2012)

Švýcarská konfederace, revoluce a říše (1793 – 1814)

Na politický vývoj ve Švýcarsku měla velký vliv francouzská revoluce. V roce 1792 byla v Ženevě ukončena oligarchie a Francie obsadila biskupství v Basileji. Později zde byla prosazena Helvetská republika s jednotnou ústavou. Ta se však brzy stala naprosto nefunkční. V roce 1803 podepsal Napoleon Bonaparte novou ústavu, která vrátila Švýcarské konfederaci její původní kantony. (www.derweg.org, 2012)

Po obnovení k liberalismu (1815 – 1848)

Napoleonova vláda podala demisi, čímž byla zamítnuta nová ústava. V srpnu roku 1815 bylo pod záštitou Vídeňského kongresu přidáno k neutrálnímu Švýcarsku další 22 nových kantonů. K původním 13 kantonům se dále přidali Neuenburg, Sankt Gallen, Graubünden, Waadt, Thurgau, Tessin, Aargau, Wallis, a Ženeva. Po roku 1830 si 12 kantonů sestavilo svojí novou, demokraticky založenou, ústavu. Ostatní kantony (především ty katolické) vytvořili oddělený spolek Sonderbund, který byl ale v roce 1847 vojensky potlačen. (www.derweg.org, 2012)

Od roku 1848 až dodnes

V srpnu roku 1848 vznikla nová ústava s centrální vládou ve městě Bern. Byla vytvořena práva pro lidové hlasování (1847) a iniciativu (1891). Humanitární smýšlení

a neutralita Švýcarska byli ve válkách v letech 1870, 1914 a 1939 respektovány. Po roce 1945 se po tři desetiletí dostávalo Švýcarské konfederaci viditelného blahobytu. Z politického hlediska byla moc rozdělena mezi socialisty, radikální demokraty a konzervativní křesťanské socialisty. Volební právo žen bylo poprvé přijato v roce 1971. V poválečném období byla největším problémem autonomie práva. V roce 1974 byl pomocí lidového hlasování povolen 23. kanton Jura. Vznik tohoto kantonu se váže k datu 1. lednu 1979. (www.derweg.org, 2012)

Náboženství

Ve Švýcarsku je možné se setkat s velkým, možná i nespočetným, množstvím různých druhů náboženství. Náboženství se zde vyvíjí už několik let, a proto je stále rozmanitější. K vidění tu jsou nejen křesťanské kostely a židovské synagogy, ale také buddhistické kláštery, muslimské mešity, hinduistické chrámy. (www.religionenschweiz.ch, 2014)

Nejsilnější náboženskou skupinou stálého obyvatelstva je již po dobu 15 let katolicismus. Na konci roku 2012 se tato skupina skládala z 38,2 % z celkového počtu obyvatelstva. Evangelisté tvoří 26,9 % z celkového počtu obyvatelstva. Islámské náboženství je v současné době zastoupeno 4,9 %, ale každým rokem obyvatel s tímto vyznáním přibývá. Židé mají podíl na celkovém počtu obyvatelstva jen 0,3 %. Poměrně velkou část (21,4 %) tvoří také lidé bez náboženského vyznání. (www.bfs.admin.ch, 2014)

Švýcaři

O Švýcarech se mluví jako o zdvořilých, velice srdečných a nápomocných lidech. Na pozdrav každému přátelsky obratem odpovídají „Grüezi miteinand“. (http://svycarsko.orbion.cz, 2014)

Na svoji zemi jsou velmi hrdí, s láskou proto pečují o místní zvyky a tradice. Turistům vždy ochotně a rádi místní krásy ukážou. V celém Švýcarsku je ke zhlédnutí přibližně 700 muzeí. Převážně se jedná o muzea prezentující dějiny a kulturu místních regionů. Hojně se také konají lidové slavnosti, kterých se překvapivě účastní jak starší, tak i mladá generace. To vše nasvědčuje, že s jejich zemí je spojuje velmi silné pouto. Jsou pyšní nejen na historii, zajímají se také o budoucnost Švýcarska. Na jakékoliv změny jsou opravdu citliví a přistupují k nim velmi obezřetně. Toto je typické chování Švýcara ve

veřejném, ale i v soukromém životě. Patří také k nejspořivějším národům světa. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Sami o sobě říkají, že jsou optimističtí, vážní, spokojení, bohatí, spravedliví, velkorysí a čestní. Jsou také precizní a pracovití. K tomu nasvědčuje vysoká kvalita veškerých švýcarských výrobků. Ke švýcarské společnosti a kultuře patří vysoká produktivita práce, která jim je celkově připisována. Turisté často vyzdvihávají čistotu ve městech, ve veřejných dopravních a na veřejných toaletách. Typickým znakem Švýcarska je také dochvilnost. Ta se týká především hromadné dopravy. Pokud vlak přijede do stanice o jednu minutu později, už i to znamená zpoždění. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

4.1.3 Významná města Švýcarska

Curych

V Curychu žije přibližně 350 000 obyvatel, je tedy největším městem Švýcarska, i přesto, že není jejím hlavním městem, kterým je město Bern. Curych spolu se Ženevou jsou nejznámějšími městy této země. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Curych leží ve středu Evropy a v srdci Švýcarska, na severní straně Curyšského jezera a na řece Limmat vytékající právě z Curyšského jezera. Limmat rozděluje město na dvě části. V části Menší město se nachází nejvyšší bod Lindenhof, od něho je vidět východní část města pod názvem Větší město. Známými městy v blízkém okolí jsou například Rapperswill, Zug, Winterthur nebo Kloten. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Curych představuje nejen kulturní a finanční centrum, ale i centrum vzdělanosti. Je zde Curyšská univerzita (Universität Zürich), představující největší univerzitu Švýcarska, a Spolková vysoká technická škola (Eidgenössische Technische Hochschule - ETH). K vidění je zde spousta muzeí a galerií. Za zhlédnutí stojí především Dům umění, Muzeum panenek, Muzeum cínových figurek nebo Muzeum hodin pyšnicí se jejich největší sbírkou. I ze sportovního hlediska je Curych proslavený. Známý je zejména hokejový klub ZSC Lions a fotbalové kluby FC Curych (FC Zürich) a Grasshoppers Curych. Oblíbenými sporty obyvatel je curling a cyklistika. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Z věže chrámu Grossmünster stojícího na břehu řeky Limmat se nabízí nádherný výhled na celé město. Vyplatí se navštívit také kostel Fraumünster se sklomalbami od

Marka Chagalla. Dalšími turisticky zajímavými budovami jsou radnice a Wasserkirche, jenž před vybudováním nábřeží stál na malém ostrůvku v řece. Přímo u hlavního nádraží je Bahnhofstrasse známá jako nejrušnější a nejdražší nákupní zóna Evropy. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Ženeva

Město Ženeva leží přímo u Ženevského jezera známé také pod názvem Lac Léman. Jeho charakter je kosmopolitní, avšak stále si ponechává tradiční vzhled maloměsta. Evropské středisko OSN zde sídlí v mramorové budově Paláce národů, jenž je po zámku Versailles nejrozsáhlejší stavbou v Evropě. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Název města je známý již z dob Ceasara, kdy se začal objevovat v jeho Zápiscích o válce gálské. V katedrále sv. Petra je stále možné si prohlédnout si dřevěnou židli Jeana Calvina, který svým kázáním 25 let řídil život ženevským obyvatelům. V blízkém městě Carrouge oddělený od Ženevy řekou Arve a hradbami se vedl na protest jeho kázání zcela opačný život. Lidé si života užívali v přátelských hospůdkách i s nově příchozími z protestantského Říma. V současné době z Ženevy do Carrouge jezdí tramvaj a i dnes je zde stále veselo. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Symbolem města je vodotrysk Jet d'Eau, který je zároveň tím nejznámějším na světě. Původně měl snižovat tlak vody v potrubí, protože dříve místní podniky neodebírali takové množství vody. Ze začátku voda tryskala do výše 30 metrů, později do výše 90 metrů a dnes chrlí vodu rychlostí 200 km/h až do výše 140 metrů. V případě, že by vodotrysk kropil chodník na nábřeží, bude zastaven. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Dalším ženevským unikátem jsou květinové hodiny držící si světové prvenství. Na promenádě je umístěna nejdelší lavička světa dlouhá 126 metrů. V parku je možné si zahrát šachy na obrovské šachovnici. Za hezkého počasí je odtud vidět nevyšší hora Evropy Mont Blanc. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Rakouská císařovna Alžběta, známá jako Sisi, přišla u ženevského jezera roku 1898 o život. Zavražděna byla anarchistou Luigi Lucheni, který jí vrazil do hrudi pilník. Narodil se zde filosof a spisovatel Jean Jacques Rousseau. Po jeho smrti mu byl ve městě vystaven pomník. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Bern

V hlavním městě Švýcarska Bern, sídlí parlament, švýcarská vláda a některé další instituce. Je známý také jako město umění, prázdninové nebo květinové město. Bern se stal totiž nejkrásnějším evropským květinovým městem. Název města pochází ze slova der Bär (medvěd), jelikož první zvíře, které zakladatel Bernu zdolal, byl právě medvěd, jenž se stal symbolem tohoto města. K vidění je také v příkopě pod mostem Nydegg, kde se medvěd chová už od 15. století. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Staré město je zahrnuto do Seznamu kulturního dědictví UNESCO. V této části města je jedna z nejdelších promenád světa dlouhá přibližně 6 kilometrů. Díky původním středověkým průchodům a podloubím s několika kavárnami, obchůdky a starožitnostmi zde převládá klidná a romantická atmosféra. V centru stojí například socha Mojžíše, Samsona nebo Pojídače dětí sloužící často jako místo sjednaného srazu. Na Hodinové věži je starý orloj se zvonkohrou a medvědími postavičkami. Turisticky zajímavá je obrovská katedrála postavená v gotickém stylu nebo dům Alberta Einsteina, v němž sám on vymyslel teorii relativity. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Luzern

Město, o němž první zmínka pochází z roku 750, leží na Vierwaldstättském jezeře a je oblíbeným turistickým místem Švýcarska. Přímo nad městem se tyčí hory Pilatus (2129 m) a Rigi (1798 m). (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Typickou stavbou Luzernu je Kapličkový most stojící přes řeku Reuss. Jedná se o nejstarší krytý dřevěný most v Evropě postavený ve 14. století. V roce 1933 byl most zasažen požárem. Město je na tento most velmi pyšné, proto byl v krátkém čase znovu opraven. Z druhého mostu Spreuerbrücke, z něhož bylo dříve povoleno házet odpadky do řeky, je vidět celé Staré město spolu s hradbami Museggmauer. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Za zhlédnutí stojí kostel v gotickém stylu Hofkirche, vedle kterého stojí nejstarší dochovaný dřevěný měšťanský dům Švýcarska Torhenburgerhaus. Jako vládní budova zde slouží Ritterův palác, v jehož nedaleké blízkosti se nachází Jezuitský kostel. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Historické centrum se skládá z Kornmarkt (Obilní trh) a Weinmarkt (Vinný trh). Vedle radnice, v jednom z měšťanských domů, je možné si prohlédnout si díla od Picassa.

V Ledovcové zahradě jsou k vidění pozůstatky a zkameněliny z doby ledové. Součástí je také Ledovcové muzeum, kde je mimo jiné vystavený model města z roku 1792. Jako součást návštěvy tohoto města by neměla chybět projížďka lodí po místním jezeře. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Zermatt

Zermatt je horské městečko, do něhož je vjezd veškerým motorovým vozidlům zcela zakázán. To je způsob, jakým si místní obyvatelé chrání přísun čerstvého vzduchu. Průjezd je povolen pouze elektromobilům. Autem je možné se přiblížit pouze do 7 kilometrů vzdáleného města Tätschi, odkud se dá dále do Zermattu cestovat vlakem nebo pěšky. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

V Zermattu je celoročně rušno. V letních měsících přijíždí návštěvníci za turistikou a v zimě kvůli perfektně vybaveným lyžařským střediskům. Přímo nad městem se tyčí hora Matterhorn. V provozu je zde lanovka na Malý Matterhorn, který nabízí nezapomenutelný pohled na samotný vrchol hory Matterhorn. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Basilej

Po Curychu je Basilej druhé největší město Švýcarska. Již dřív se město stalo průmyslovým centrem, jelikož se nachází nedaleko německých a francouzských hranic. Protéká tudy řeka Rýn dělící město na Malou a Velkou Basilej. Tyto dvě části jsou přes řeku spojeny šesti mosty. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

V historickém centru je k vidění románská bazilika, kterou v roce 1356 zasáhlo silné zemětřesení. Znovu přestavěna byla v dobovém stylu, proto se na stavbě objevují i gotické prvky. Na hlavním náměstí Marktplatzt se pravidelně konají květinové a zeleninové trhy. Nachází se zde radnice zdobená pomalovanou fasádou z pískovce. Zajímavá je také kašna Fasnachtsbrunnen. Uvnitř této kašny se pohybují stroje, které vržou a cákají vodu. Také muzea jsou zde hojně zastoupena. Za prohlédnutí stojí Basilejské muzeum papíru, Přírodovědné muzeum, Národopisné muzeum nebo Umělecké muzeum. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Charakteristickou stavbou města je brána Spalenter. Ta byla původně vystavena za účelem sloužit jako opevnění. Symbolem města jsou baziliščí fontánky. Jsou nevýrazně zelené a vysoké přibližně přes jeden metr. V roce 1884 bylo fontánek vyrobeno 50, dnes je k vidění polovina z nich. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

Chur

Chur je bránou do kantonu Graubünden a zároveň nejstarším městem Švýcarska. Město nabízí vysokou životní kvalitu, a to především kvůli klimatu a pohodlným možnostem bydlení. Je centrem architektury, umění a různorodých sportovních aktivit. Historická část města patří k nejlépe zachovalým centrům celého Švýcarska. Nedaleko odsud ve vesničce Mainfeld se produkuje nejlepší suché červené víno zdejšího kraje. (<http://svycarsko.orbion.cz>, 2014)

4.1.4 Praktické informace pro turisty

Způsob dopravy do Švýcarska

Švýcarsko leží v samém středu evropského kontinentu, proto cestování do Švýcarska není nijak obtížné. Je totiž dostupné během několika hodin ze všech velkých evropských měst. Představuje důležitou křižovatku pro leteckou, silniční a vlakovou dopravu. Švýcarsko je známé jako multijazykový a multikulturní stát. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Švýcarský státní dopravce Swiss International Air Lines má letecké sítě po celém světě. Převážuje turisty ze 72 světových destinací a 38 zemí světa. Curych, Basilej a Ženeva jsou tři velká mezinárodní letiště Švýcarska. Letiště v Curychu a Ženevě mají svoje vlastní železniční zastávky a jsou plně propojeny se švýcarskou železniční sítí. Vlaky z těchto dvou letištních nádraží odjíždějí každých 10 až 20 minut. Turisté se tak z letiště přiblíží pohodlně a rychle k centru města. Každou hodinu je možné se vlakem přepravit do ostatních velkoměst a menších měst. Basilejské letiště je s centrem města spojeno autobusovou dopravou. Autobusy jezdí pravidelně každých 30 minut přímo k hlavnímu vlakovému nádraží. Swis International Air Lines nabízí nejvíce přímých spojů mezi Prahou a švýcarskými městy Curych, Basilej a Ženeva. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Jelikož se Švýcarsko nachází ve středu Evropy, je hojně obsluhováno vlakovou dopravou, která je nejenom spolehlivá, ale i rychlá. Vlaky jsou vybaveny veškerým potřebným servisem (jídelní, lůžkové a lehátkové vozy). Praha je s městy Basilej a Curych denně spojena přímými nočními spoji. V nabídce jsou také jiné nepřímé spoje, a tak je možné cestovat i do ostatních švýcarských měst. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Švýcarsko je plně integrováno do evropské silniční sítě. Přestože tento stát není členem Evropské unie, je hraniční přejezd bezproblémový. Česká republika je

se Švýcarskem spojena i pravidelnými autobusovými linkami. Tuto dopravu zajišťuje například společnost Student Agency, ČSAD Tišňov, s. r. o. nebo Tourbus a. s. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Doprava po Švýcarsku

Švýcarsko je po celém světě známé pro svoji dokonalou dopravní síť. Každý, kdo Švýcarsko už navštívil, potvrdí, že doprava je zde rychlá, častá a výborně fungující. Do švýcarského dopravního systému jsou zahrnuty vlaky, autobusy, lodě a městská hromadná doprava. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Swiss Pass je nejlepší volbou, jak poznat pohodlně celé Švýcarsko. Držitelé této karty jsou oprávněni neomezeně využívat veškerou švýcarskou dopravu, včetně panoramatických vlaků, jako Bernina express, Golden Pass Line, Wilhelm Tell Express a Ledovcový express. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Swiss Pass nabízí i několik dalších turisticky zajímavých výhod. Do více než 450 muzeí po celém Švýcarsku je vstup s kartou Swiss Pass zdarma. Na většinu horských lanovek a železnic je možné obdržet až 50% slevu. V nabídce je několik druhů Swiss Passu. Záleží, zda cestují společně 2 osoby nebo celá rodina, včetně dětí. Pro turisty, kteří plánují zůstat pouze v jedné konkrétní oblasti je připraven jiný druh Swiss Passu. S jízdenku Swiss Pass je možné využít slevy na prohlídky určitých měst s průvodcem nebo na ubytování v hotelech. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Gastronomie

Švýcarská kuchyně je vlastně spojením kuchyní sousedních států. Přidáním místních surovin vzniká vlastní švýcarská kuchyně. Hojně je nabízena německá a francouzská kuchyně. V jihu Švýcarska převládá kuchyně italská. Také rakouské speciality se objevují ve švýcarských kuchařkách. Světově známou švýcarskou specialitou jsou fondue. Slovo fondue pochází ze slova fondre, tedy tavit. Dno hrnce je nejdříve potřeno česnekem, pak se přidá sýr (zpravidla ementál a greyerzer) a zalije se vínem. Když je sýr zcela rozpuštěný, dochutí se citronovou šťávou, třeshovicí a muškátovým oříškem. (www.lieferando.de, 2014)

Švýcarsko je obecně proslulé jako země sýrů, ke kterým je většinou podáván čerstvý chléb. Sýry jsou odlišné v závislosti, v jakém regionu jsou vyráběny a jaké bylinky

jsou do sýru přidávány. Mezi nejoblíbenější sýry patří ementál, sbrinz, raclette, appenzeller, greyerzer a schabziger. (www.lieferando.de, 2014)

Kromě sýru je švýcarská kuchyně proslavena také třešňovým dortem, opečenými strouhanými bramborami, sýrovými koláčky nebo Geschnetzelte. (www.lieferando.de, 2014)

Každý region Švýcarska se pyšní svoji místní specialitou. V Curychu jsou známé telecí medailonky ve smetanové omáčce podávané s rōsti (opečenými strouhanými bramborami), v Bernu jsou známé uzené vepřové klobásky a kysané zelí, v Ženevě to jsou filety z okouna a pstruha, v Lausanne jsou místní specialitou místní klobásky s pörkem a brambory a v Ticinu je to polenta, rizoto a těstoviny. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Mezi oblíbený nápoj Švýcarů patří káva, především ta bílá, která nechybí u žádného jídla, tedy ani u snídaně. Švýcarská vína jsou po celém světě proslulá jako velice kvalitní. (www.lieferando.de, 2014)

Oběd se zpravidla podává mezi 12 a 14 hodinou, v některých restauracích i o něco dříve. Mezi 18 a 21:30 hodinou jsou servírovány večeře. Ve většině restaurací je možné si teplé jídlo objednat po celý den, tedy mezi 11 a 22 hodinou. (www.myswitzerland.com, 2014)

I s vegetariány je zde počítáno. Ti si mohou zarezervovat stůl buď přímo v některé z vegetariánských restaurací, nebo si vybrat bezmasé jídlo z jídelního lístku. (www.myswitzerland.com, 2014)

O spropitné se turisté starat nemusí, jelikož je už zahrnuto v ceně jídla. Záleží pak na každém jednotlivci, zda za příjemnou obsluhu poděkuje ještě zaokrouhlením ceny nahoru. (www.myswitzerland.com, 2014)

Švýcarsko je obecně turisticky drahá destinace, tedy i v gastronomii. Několik franků se dá ušetřit, pokud je oběd vybírán z poledního menu skládajícího se z předkrmu (polévka nebo salát) a hlavního chodu. Také večer je většinou k jídelnímu lístku přikládáno již definované menu, které je levnější než jídlo z jídelního lístku. (www.myswitzerland.com, 2014)

Nakupování, otevírací doba obchodů

Švýcarské výrobky jsou po celém světě známé jako vysoce kvalitní, proto by si žádný návštěvník Švýcarska neměl nechat ujít možnost nákupů. S personálem převážně

většiny obchodů se lze domluvit i anglickým jazykem. Nejznámějším švýcarským produktem jsou prvotřídní hodinky značky Bucherer. Bucherer je největší a nejznámější prodejce hodinek, který nabízí možnost vrácení DPH z ceny hodinek. V ostatních zemích jsou tyto hodinky většinou dražší než přímo ve Švýcarsku. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Další proslavenou značkou je značka Victorinox, pod kterou se prodávají švýcarské víceúčelové kapesní nože. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Pod pojmem Švýcarsko se také spouště lidí vybaví výborné čokolády různých chutí, velikostí a tvarů. Mezi nejznámější patří čokolády Lindt, Toblerone a Heidi. Dalšími typy

na nákup suvenýrů jsou také látky, plátna, výšivky nebo výrobky z keramiky a ze dřeva. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Na vesnicích a v menších městech jsou obchody zpravidla otevřeny od pondělí do pátku od 8:30 do 12:00 hodin a od 14:00 do 18:30 hodin. Obchody ve větších městech nemají polední pauzy a jeden den v týdnu, většinou ve čtvrtek, zavírají až ve 21:00 hodin. V sobotu obchody zavírají obvykle mezi 16 a 18 hodinou. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Orientační ceny základních surovin a služeb (www.mojesvycarsko.com, 2014)

- Benzin 1,32 CHF (29,77 CZK)
- Parkování 1 CHF (22,55 CZK) / 1 hodina
- Káva 3 – 3,70 CHF (67,66 – 83,45 CZK)
- Pivo velké 4,80 – 6,40 CHF (108,25 – 144,34 CZK)
- Nealko nápoje 4 CHF (90,21 CZK)
- Rösti + Bergkäse 15,50 CHF (349,59 CZK)
- Chléb 2 CHF (45,11 CZK)
- Máslo 3,40 CHF (76,68 CZK)
- Voda 1,5 l 1,20 CHF (27,06 CZK)

K nakoupení základních surovin se doporučují potravinové řetězce COOP a MIGROS, kde jsou ceny v poměru k ostatním řetězcům výhodné, a i přesto je prodávané zboží kvalitní. Hypermarket GLOBUS nabízí také kvalitní potraviny, avšak ceny

nabízených produktů v porovnání s ostatními prodejci jsou vyšší. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Výběrem restaurace se určitě nemůže nikdo zmýlit. I v těch menších a levnějších restauracích si každý pochutná. Jen výběr jídla nebude tak rozmanitý a převážně se bude jednat o restaurace s typickou místní kuchyní. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Co je ve Švýcarsku poskytováno zdarma?

Z převážné většiny městských kašen a horských studánek je možné si načerpat pitnou vodu. Platí tedy pravidlo, že pitná voda není nijak značena, naopak označena je vždy voda nepitná. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

Pro veřejnost jsou také podél turistických stezek vybudována pikniková místa. Kromě stolů a připravených ohnišť, je možné využít roštů a již připraveného dřeva. Od návštěvníků se očekává slušené chování a po skončení uvedení místa do předchozího stavu. (www.mojesvycarsko.com, 2014)

4.2 Cestovní kancelář Skipas a její nabídka poznávacích zájezdů do Švýcarska

Cestovní kancelář Skipas funguje na českém trhu v oblasti cestovního ruchu již 13. rokem. Patří k největším odborníkům na dovolenou ve Švýcarsku. Je členem Švýcarské obchodní komory.

Cestovní kancelář Skipas se zaměřuje především na individuální klientelu, které tvoří zájezdy přímo podle jejich osobních představ a možností. Individuální klientelou jsou myšleni nejen jednotlivci, ale i větší skupiny sestávající se z přátel nebo pracovních kolegů. Je však možné si objednat zájezd z předem sestavené nabídky pro danou sezónu.

Nabídka služeb je specializována především na alpské země, tedy Rakousko, Německo, Švýcarsko a Itálii. V současné době bylo do letní sezóny zahrnuto také Chorvatsko. V zimním období zajišťuje pro náročnější klientelu lyžařské dovolené ve Spojených státech amerických v Coloradu.

V zimní sezóně je při výběru vhodného ubytování brán ohled na lyžařskou úroveň zákazníka a další doplňková přání (například přítomnost dětí). Cestovní kancelář zprostředkovává také objednávku skipasů, které jsou pak pro klienty připraveny v místě ubytování nebo přímo u sjezdovky. Další nabízenou službou je zřízení komplexního

pojištění. Klient má možnost se rozhodnout, zda si cestovní pojištění zajistí individuálně u jím zvolené instituce nebo zda ponechá vyřízení této záležitosti cestovní kanceláři.

5 Projektová část

Cestovní kancelář Skipas si zajišťuje pro účely vlastních zájezdů interního dopravce i průvodce. Pro výpočet prodejní ceny daného zájezdu je do kalkulace cena za dopravu a průvodce zanesena jako jednotná. Cena za dopravu zahrnuje cenu za pronájem autobusu, za spotřebu pohonných hmot, čekací $\frac{1}{4}$ hodiny a případné dálniční poplatky nebo parkovné. V kalkulaci pro zjištění prodejní ceny zájezdu je část za dopravu v případě cestovní kanceláře Skipas navýšená o náklad za ubytování pro dva řidiče. Průvodci je zaplacená odměna v přibližné výši od 1500 Kč do 2000 Kč za jeden pracovní den a zahrnuje odměnu za průvodcovství a příspěvek na stravování po dobu celého zájezdu. Zároveň mají řidiči i průvodce nárok na stejný typ stravování zahrnutý v ceně ubytování jako klienti. Interní průvodce pracuje na živnostenský list, není tedy zaměstnancem cestovní kanceláře, která proto není povinna za tuto osobu odvádět zdravotní a sociální pojištění ani pro ni zajišťovat pojištění spojené s výkonem práce. Průvodce si platí celoroční pojištění potřebné k tomuto typu zaměstnání.

Cestovní kancelář Skipas připisuje položky za cestovní pojištění do povinných příplatků k prodejní ceně zájezdu. Cestovní kancelář má tedy jistotu, že pojištění jsou všichni účastníci zájezdu a v případě potřeby lékařské pomoci nenastanou žádné administrativní problémy v tamějších nemocnicích. Zajištěno je u pojišťovny Allianz za cenu 50 Kč za den.

Cestovní kancelář Skipas musí při kalkulacích svých zájezdů počítat s určitým procentem neobsazenosti zájezdu. Autobusová společnost, která cestovní kanceláři zprostředkovává dopravu klientů do cílové destinace a zpět vlastní autobusy mající 49 míst k sezení určených pro účastníky zájezdu. V takovém případě počítá cestovní kancelář ve své kalkulaci se 45 účastníky zájezdu, tj. přibližně s 91 % obsazeností zájezdu.

5.1 Návrhy zájezdů

5.1.1 Zájezd č. 1

Název: Železniční dobrodružství Švýcarskem

Termíny**:** 15. 5. 2015 – 20. 9. 2015

18. 9. 2015 – 23. 9. 2015

Program:

1. DEN odjezd ve večerních hodinách z ČR, **2. DEN** v ranních hodinách příjezd do Curychu, poté prohlídka města (**Staré město, Fraumünster a Grossmünster, Bahnhofstrasse, Dům umění, muzeum hodin, Hlavní nádraží**). Po společné prohlídce volný program, možnost oběda, nákupů ve známé nákupní zóně Bahnhofstrasse nebo návštěva muzea. V pozdějších odpoledních hodinách přejezd autobusem do Luzern. **3. DEN** celodenní výlet pojmenovaný **Wilhelm Tell Express**, cílovou stanicí je město **Locarno**. Ve večerních hodinách návrat nepanoramatickým vlakem zpět do Luzern. **4. DEN** v dopoledních hodinách výjezd zubačkou na **Pilatus**, v odpoledních hodinách společná prohlídka města (**Kapličkový most, sbírka obrazů Paul Klee – Pablo Picasso**), možnost návštěvy **Dopravního muzea**, poté volný program. **5. DEN** celodenní výlet panoramatickým vlakem **Golden Pass Line** do města **Montreux**. V Montreux volný program, čas na oběd, procházka po pobřeží nebo návštěva **hradu Chillon** nebo **Chuplinova** muzea. Ve večerních hodinách návrat vlakem do Luzern a odjezd autobusem zpět do ČR.

Curych je největším městem Švýcarska a zároveň jedno z nejbohatších měst světa. Curych nabízí vše, co bychom od moderního města požadovali (staré město, spousta parků, moderní čtvrtě, rozsáhlou nabídku kulturního vyžití a zároveň nezapomenutelnou kulisu s horami). Patří k nejdražším a zároveň k nejlepším městům pro život. **Staré město** láká turisty svou velmi příjemnou atmosférou a tradičními hospůdkami. Kostel **Fraumünster** zdobí barevná okna od Marca Chagalla a na náměstí **Münsterplatzt** je pamětní deska s poděkováním československých uprchlíků z přijetí po sovětské okupaci roku 1968. Luxusní **Bahnhofstrasse** je hlavní a nejrušnější ulicí s nákupní zónou v Curychu. **Dům umění** nabízí stálou sbírku uměleckých děl od středověku až do současné doby. **Muzeum hodin** obsahuje jednu z největších sbírek hodin. (brožura Města ve Švýcarsku, 2013, brožura Vítejte ve Švýcarsku, 2013)

Wilhelm Tell Express je vyhlídková trasa mezi německy mluvícím městem Luzern a italsky hovořícím městem Ticino na jihu země. Její název je spojen se švýcarským lidovým hrdinou Vilémem Tellem, jehož legenda se váže k 13. století. Cesta začíná na palubě historického parníku, který svou plavbu zakončí na druhé straně jezera ve městě Flüelen. Součástí plavby trávající asi devadesát minut je také oběd. Do města Locarno se pokračuje panoramatickým vláčkem po gotthardské dráze přes Wassen a tunel dlouhý 15 kilometrů. (brožura Švýcarsko, 2013)

Luzern za svou jedinečnost a krásu vděčí především své poloze, díky které tak patří k nejkrásnějším městům Švýcarska, nabídne vše, co si pod slovem Švýcarsko představíme (město, hory, jezero). Dominantu města tvoří **Kapličkový most**. Nad městem se tyčí vrchol **Pilatus**, kam vede nejstrmější zubačkou na světě. K povinné návštěvě by mělo patřit i **Švýcarské dopravní muzeum**, které je nejnavštěvovanějším muzeem země a pyšní se nejpestřejší sbírkou exponátů v Evropě. (brožura Města ve Švýcarsku 2013, brožura Vítejte ve Švýcarsku, 2013)

Golden Pass Line je vyhlídková železniční trasa, která spojuje německy a francouzsky hovořící regiony Švýcarska. Celá trasa z Lucernu do Montreux se skládá ze tří panoramatických vláčků projíždějící pohádkovou přírodou Švýcarska. Cesta vede přes tři horské průsmyky a kolem šesti horských jezer. Vláček vyjíždí z Luzernu, dále do Interlaken, kolem jezera Brienzsee a Thunsee, poté do známého alpského místa Gstaad, kolem horských chat, přes vinohrady až k Ženevskému jezeru do Montreux, kde jízda končí. (Vítejte ve Švýcarsku, 2013)

Hrad Chillon v Montereux stojí na skále na břehu Ženevského jezera a proslavilo ho mnoho osobností jako Lord Byron, Charles Dickense nebo J. J. Rousseau. (<http://www.chillon.ch/de/schloss>, 2011, brožura Vítejte ve Švýcarsku, 2013)

Kalkulace zájezdu:**Tabulka 2: Kalkulace zájezdu č. 1****Kalkulace dopravy**

	Cena v Kč
Celkem 1512 km	56 000,00
Čekací 1/4 hodina	
Parkovné	
Rozdíl cen spotřeby nafty	
Ubytování pro 2 řidiče 193,6 CHF x 3 noci *	11 034,24
Doprava celkem	67 034,24

Náklady na průvodce

	Cena v Kč
Odměna průvodce (průvodcovství + stravné)	12 000,00
Ubytování 82,40 CHF x 3 noci*	5 682,63
Náklady na průvodce celkem	17 682,63

Nepřímé náklady nakoupených služeb

	Cena v Kč
Doprava	67 034,24
Celkem	67 034,24
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 489,65

Přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Ubytování se snídaní 2516,8 CHF x 3 noci*	173 568,60
Swiss Saver Flexi Pass 221 CHF x 50 osob*	254 017,40
Wilhelm Tell Express - místenka 55 CHF x 50 osob*	63 217,00
Golden Pass Line - místenka 36 CHF x 50 osob*	41 378,40
Přímé náklady celkem	532 181,40
Přímé náklady na 1 účastníka	11 826,25

Celkem náklady na nakupované služby na 1 účastníka

Nepřímé + přímé náklady 1489,65 + 11 826,25	13 315,90 Kč
---	--------------

Nepřímé náklady na vlastní služby

	Cena v Kč
Průvodce	17 682,63
Celkem nepřímé náklady	17 682,63
Nepřímé náklady na 1 účastníka	392,95

Celkem náklady na vlastní služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Nepřímé a přímé náklady	392,95

Rekapitulace

	Cena v Kč
Zvláštní režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 489,65
Přímé náklady na 1 účastníka	11 826,25
Běžný režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	392,95
Náklady celkem	13 708,85
Přirážka CK 20 % **	2 741,77
Prodejní cena	16 450,62
Prodejní cena ***	16 500,00

Povinný příplatek / osoba:

Cestovní pojištění Allianz 50 CZK / den	300 Kč
---	--------

Doporučené příplatky / osoba:

Dům umění 15 CHF *	345 Kč
Muzeum hodin 8CHF *	184 Kč
Pilatus lanovka z Kriens, skupina min. 10 osob, 54,40 CHF/os *	1 251 Kč
Rigi lanovka z Kuln 66 CHF *	1 517 Kč
Dopravní muzeum 30 CHF *	690 Kč
Hrad Chillon 12,50 CHF *	287 Kč

Odvod DPH = (prodejní cena - náklady) x 0,21

Prodejní cena	16 500 Kč
Náklady	13 709 Kč
Odvod DPH = (16500 - 13,708,85) x 0,21	586 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámky:

- * Kurz: 1CHF / 22,988 CZK
- ** Marže cestovní kanceláře Skipas činí 20 %
- *** Prodejní cenu cestovní kancelář Skipas zaokrouhluje na desítky nahoru
- **** Termíny zájezdu byly zvoleny na základě doporučení samotné cestovní kanceláře Skipas a zároveň na základě obecných povětrnostních podmínek Švýcarska

Časový harmonogram a trasa zájezdu:

Tabulka 3: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 1

Den	Odjezd	Z	Do	Příjezd	Km
1	21:00, autobus	Praha			
2			Curych		698
	19:00, autobus	Curych	Lucern	20:00	52
3	09:12, Wilhelm Tell Express – loď	Lucern	Flüeln	11:15	
	12:15, Wilhelm Tell Express – vlak	Flüeln	Locarno	14:13	
	17:03, vlak	Locarno	Luzern	19:41	
4	Dopolední program, 9:00 - 12:00, zubačka	Lucern	Pilatus		
		Pilatus	Lucern		
	Odpolední program, prohlídka města Luzern, volný program				
5	8:55, Golden Pass Line, vlak	Lucern	Montreux	14:13	
	18:19, vlak	Montreux	Lucern	21:00	
	21:30, autobus	Lucern			
6			Praha	8:15	762
Celkem ujetých kilometrů autobusem					1512

Zdroj: vlastní zpracování

5.1.2 Zájezd č. 2

Název: Svět švýcarských horských vláčeků

Termíny**:** 24. 4. 2015 – 29. 4. 2015
4. 9. 2015 – 9. 9. 2015

Program:

1. DEN odjezd ve večerních hodinách z ČR, **2. DEN** v ranních hodinách zastávka a krátká prohlídka města Vaduz, dále pokračování do **Churu** poté celodenní výlet panoramatickým vlakem **Glacier Express** do města **Zermatt**, oběd za příplatek. V odpoledních hodinách příjezd do **Zermattu**, prohlídka města, nocleh v Youth Hostel, možnost příplatku za večeři. **3. DEN** v dopoledních hodinách výjezd vláčkem na **Gornegrat**, odtud výhled na **Matterhorn**. Krátce po poledni odjezd už nepanoramatickým vlakem přes Visp, Bern, Curych zpět do Churu. V **Churu** následuje volný program. **4. DEN** dopolední výlet vyhlídkovým vláčkem do turistického střediska **Arosa**. Odpoledne společná prohlídka města, možnost navštívit **Bündner Kunstmuseum** (10:00 – 17:00) nebo termální lázně v **Bad Ragaz**. **5. DEN** celodenní výlet panoramatickým vlakem **Bernina Express** do města **St. Moritz**. Po příjezdu volný program, možnost nákupu nebo společné večeře, poté odjezd ve večerních hodinách zpět do ČR.

Chur je hlavním městem kantonu **Graubünden** a díky své 5000 let staré historii nejstarším městem Švýcarska. Město nabízí vysokou životní kvalitu, a to především kvůli klimatu a pohodlným možnostem bydlení. Je také centrem architektury, umění a různorodých sportovních aktivit. Historická část města patří k nejlépe zachovalým celého Švýcarska. Nachází se zde **katedrála St. Maria Himmelfahrt**, postavena v románském stylu, dále pak **objekt Petera Zumthorse**, který má za úkol chránit vykopávky římského sídliště. **Bündner Kunstmuseum** zahrnuje rozsáhlou sbírku obrazů a soch, například od Ludwiga Kirchnera. Chur je také výchozí stanicí vyhlídkového vláčku, který Vás zaveze do turistického střediska **Arosa**, a dvou nejznámějších panoramatických vlaků, **Glacier Express** a **Bernina express**. (brožura Města ve Švýcarsku, 2013, www.chur.ch, 2010)

Panoramatický vlak **Glacier express** neboli **Ledovcový express** je nejznámějším a zároveň nejpomalejším vlakem na světě vedoucí přes 291 mostů a 91 tunelů.

Sedmihodinová cesta spojující známá města **St. Moritz** a **Zermatt** nabízí mnoho nezapomenutelných výhledů na alpská panoramata. (brožura Švýcarsko vlakem, autobusem a lodí, 2009, www.glacierexpress.ch, 2014)

Bernina Express vede přes nejvýše položenou železniční trať Švýcarska až do sousední Itálie, do města Tirano. Během své cesty vláček vyšplhá k ledovcům až do nadmořské výšky 2, 253 metrů a přejíždí viadukty nad horskými bystřinami. Trasa vede oblastmi **Albula** a **Bernina**, které od roku 2008 patří ke světovému dědictví UNESCO. (brožura Švýcarsko vlakem, autobusem a lodí, 2009, brožura Vítejte ve Švýcarsku, 2013, www.berninaexpress.ch, 2014)

Zermatt je již od roku 1947 po světě známý jako místo bez aut. Povoleny jsou pouze elektromobily, lanovky a horské vláčky, proto je vzduch ve středisku čistý, suchý. Zermatt nabízí jedinečný pohled na horu **Matterhorn** a spoustu dalších vrcholů. Turisté zde mohou využít celoročního lyžování na ledovci nebo přes 400 km značených turistických tras vedoucích kolem horských jezer, lesy a po úbočí hor. Ze střediska vyjíždí lanovka na **Malý Matterhorn**, tedy na nejvýše položenou zastávku lanovky v Evropě. (<http://www.zermatt.ch>, 2014)

Vrchol **Gornergrat** se tyčí mezi dvěma ledovci **Findelgletscher** a **Gornergletscher** ve výšce 3 089 m. n. m. Gornergratský vláček byl první elektrickou ozubenou železnicí ve Švýcarsku. Cesta s převýšením 1469 metrů trvá přibližně 33 minut. Gornergrat nabízí nezapomenutelné pohledy na hornatý **masiv Monte Rosa** s nejvyšší horou Švýcarska **Dufourspitze**, stejně tak jako na dalších 29 vrcholů a samozřejmě také na **Matterhorn**. (<http://www.zermatt.ch>, 2014)

St. Moritz je nejstarším zimním střediskem na světě a leží přímo na břehu jezera **Moritzer See**, v údolí **Engadin** patřící k nejkrásnějším místům celých Alp. Nachází se mezi známým pohořím **Albula** a **Bernina**, které nabízí turistům mnoho panoramatických stezek a několik lanovek. V Engadinu se ještě stále hovoří rétorománštinou, tedy oficiálním jazykem, který již postupně vymírá. (www.stmoritz.ch, 2014)

Kalkulace zájezdu:**Tabulka 4: Kalkulace zájezdu č. 2****Kalkulace dopravy**

	Cena v Kč
Celkem 1516 km	56 000,00
Čekací 1/4 hodina	
Parkovné	
Rozdíl cen spotřeby nafty	
Ubytování pro 2 řidiče 110 CHF x 3 noci*	7 586,04
Doprava celkem	63 586,04

Náklady na průvodce

	Cena v Kč
Odměna průvodce (průvodcovství + stravné)	12 000,00
Ubytování Zermatt 126 CHF * 1 noc*	2 896,49
Ubytování Chur 65 CHF * 2 noci*	2 988,44
Náklady na průvodce celkem	17 884,93

Nepřímé náklady nakoupených služeb

	Cena v Kč
Doprava	63 586,04
Celkem	63 586,04
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 413,02

Přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Ubytování Zermatt, se snídaní 2856 CHF x 1 noc*	65 653,73
Ubytování Chur, se snídaní 3417 CHF x 2 noci*	157 099,99
Swiss Save Flexi Pass 221 CHF x 50 osob*	254 017,40
Glacier Express - místenka 43 CHF x 50 osob*	49 424,20
Glacier Express - oběd 45 CHF x 50 osob*	51 723,00
Bernina Express - místenka 18 CHF x 50 osob*	20 689,20
Přímé náklady celkem	598 607,52
Přímé náklady na 1 účastníka	13 302,39

Celkem náklady na nakupované služby na 1 účastníka

Nepřímé + přímé náklady 1413,02 + 13302,39	14 715,41 Kč
--	--------------

Nepřímé náklady na vlastní služby

	Cena v Kč
Průvodce	17 884,93
Celkem nepřímé náklady	17 884,93
Nepřímé náklady na 1 účastníka	397,44

Celkem náklady na vlastní služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Nepřímé a přímé náklady	397,44

Rekapitulace

	Cena v Kč
Zvláštní režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 413,02
Přímé náklady na 1 účastníka	13 302,39
Běžný režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	397,44
Náklady celkem	15 112,86
Přirážka CK 20 % **	3 022,57
Prodejní cena	18 135,43
Prodejní cena ***	18 140,00

Povinný příplatek / osoba:

Cestovní pojištění Allianz 50 CZK / den	300 Kč
---	--------

Doporučené příplatky / osoba:

Večeře v hostelu v Zermattu 17,50 CHF*	402 Kč
Vláček na Gornergrat 41 CHF (50% sleva pro držitele Swiss Pass)*	943 Kč
Matterhorn muzeum 10 CHF*	230 Kč
Bündner Kunstmuseum 12 CHF*	276 Kč
Rigi lanovka z Kuln 66 CHF*	1 517 Kč
Bad Ragaz Therme 30 - 40 CHF*	690 - 920 Kč

Odvod DPH = (prodejní cena - náklady) x 0,21

Prodejní cena	18 140 Kč
Náklady	15 113 Kč
Odvod DPH = (18140 - 15113) x 0,21	636 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámky:

* Kurz: 1CHF / 22,988 CZK

** Marže cestovní kanceláře Skipas činí 20 %

- *** Prodejní cenu cestovní kancelář Skipas zaokrouhluje na desítky nahoru
- **** Termíny zájezdu byly zvoleny na základě doporučení samotné cestovní kanceláře Skipas a zároveň na základě obecných povětrnostních podmínek Švýcarska
- ***** Podmínkou je mít během zájezdu platný cestovní pas

Časový harmonogram a trasa zájezdu:

Tabulka 5: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 2

Den	Odjezd	Z	Do	Příjezd	Km
1	21:00, autobus	Praha			
2			Vaduz	7:30	636
	9:30, autobus	Vaduz	Chur	10:15	40
	11:27, Glacier Express	Chur	Zermatt	17:00	
3	Dopolední program: vláčkem na Gornergrat, Matternhornmuzeum	Zermatt			
	12:39, vlak	Zermatt	Chur	17:43	
4	Dopolední program: vyhlídkový vláček do Arosy	Chur	Arosa		
	Odpolední program, prohlídka města Chur, volný program, lázně Bad Ragaz	Chur			
5	8:32, Bernina Express	Chur	Tirano	12:36	
	14:22, Bernina Express	Tirano	St. Moritz	16:39	
	21:00, autobus	St. Moritz			
6			Praha	8:15	754
	Přejezd autobusu z Chur do St. Moritz				86
	Celkem ujetých kilometrů autobusem				1516

Zdroj: vlastní zpracování

5.1.3 Zájezd č. 3

Název: Po stopách krásných horských vrcholů Švýcarska

Termíny**:** 12. 6. 2015 – 17. 6. 2015

11. 9. 2015 – 16. 9. 2015

Program:

1. DEN odjezd ve večerních hodinách z ČR. **2. DEN** v ranních hodinách příjezd do **Vaduzu**, následuje prohlídka města, dále pokračování do **Samnaun**, poté výjezd lanovkou **Silvrettabahn** do rakouského města **Ischgl**, zpět lanovkou **Flimjochbahn**, která turisty pomocí dvou přestupů zaveze zpět do města Samnaun. Možnost ochutnávky alpských specialit v místní restauraci **Schmuggler Alm**, dále volný program, možnost procházky městečkem. V pozdějších odpoledních hodinách odjezd do města **Davos**. **3. DEN** v dopoledních hodinách výjezd lanovkou na vrchol **Schatzalp**, možnost návštěvy panoramatické restaurace a ochutnávky švýcarských fondue, případně možnost jízda na bobové dráze, poté návrat zpět do města, kde následuje prohlídka botanické zahrady **Alpinum Schatzalp** s alpskými rostlinami z celého světa. V odpoledních hodinách možnost návštěvy veřejného koupaliště „**Eau-l à-l à**“, procházka městem nebo výjezd lanovkou **Parsennbahn**. V pozdějších odpoledních hodinách přejezd do **St. Moritz**. **4. DEN** Dopoledne velkokabinovou visutou lanovkou na **Furtschellas**, na vrcholku následuje pěší lehká nenáročná procházka tzv. „**Vodní cesta (Wasser weg)**“ dlouhá 5,4 km, během cesty k vidění 6 horských jezer, 6 horských restaurací, lanovkou z Furtschellas zpět do **Sils**. Odpoledne návštěva sýrárny **Morteratsch**, po návratu do St. Moritz volný program, možnost návštěvy největšího whisky baru v hotelu **Waldhaus**. **5. DEN** návštěva **Segantiniho muzea** s alpskými malbami z konce 19. století. V poledních hodinách odjezd poštovním autobusem **Palm Express** přes průsmyk **Maloja** do **Lugana**. Ubytování ve městě Lugano, volný program. **6. DEN** v dopoledních hodinách výjezd lanovkou na nejslunnější místo Švýcarska, horu **Monte Bre**. Odpoledne následuje společná prohlídka města, poté návštěva Švýcarských miniatur v **Melide**. Po 18 hodině odjezd autobusem zpět do ČR.

Vaduz, hlavní město Lichtenštejnska s přibližně 5 tisíci obyvateli, je zároveň sídlem lichtenštejnského knížete sídlícího na **zámku** nad městem Vaduz, který je proto veřejnosti nepřístupný. Nejvíce turistických pozoruhodností se nachází v centru města na dvou

hlavních třídách a na **Radničním náměstí**. Mezi navštěvovaná místa patří například **Poštovní a Zemské muzeum** a také **galerie obrazů** malířů celého světa patřící knížecí rodině. Město je sídlem také římskokatolického arcibiskupa a veškerých státních institucí. (www.tourismus.li, 2014, www.turistika.cz, 2014)

Malým městečkem skládající se z pěti různých osad, které dostaly jednotné jméno **Samnaun**, vedla dříve pašerácká stezka. Do roku 1978 bylo pro cestovní ruch nevýznamné, v současné době je však jedním z oblíbených lyžařských a turistických středisek známé pod jménem **Silvretta Arena**. Pyšní se také první dvoupatrovou lanovkou na světě spojující Samnaun s rakouským městečkem **Ischgl**, která vyveze celkem 180 lidí do výšky 2488 m. n. m. Další zajímavostí je stejný bezcelní prodej jako na letištích, je tedy možné nakoupit především kosmetiku nebo benzin mnohem levněji. Díky úzkým silničkám vedla dříve v zimním období do města cesta jen přes rakouské hranice. Městečko bylo proslaveno dvěma místními rodinami Zegg a Hangl. Právě ony přišly s nápadem vybudovat zde lyžařský areál, vystavět hotely a otevřít lyžařské školy. (www.skimagazin.cz, 2010, www.pohora.cz, 2014)

Davos jako nejvýše položené město Evropy nabízí návštěvníkům různorodé sportovní i kulturní vyžití. Nachází se ve švýcarském kantonu **Graubünden**, údolí řeky **Landwasser**. Turisticky je proslavená především oblast **Davos Klosters** hrdá na svoji stále se utvářející historii. Právě zde byl zprovozněn první lyžařský vlek typu „kotva“ na světě. Pověstným se Davos stal také díky lednímu hokeji a osobám jako je prozaik a esejista **Thomas Mann** a medik **Alexander Spengler**. Nad městem se tyčí vrchol **Schatzalp**, kde je možné posedět v panoramatické restauraci a přitom ochutnat místní švýcarské speciality nebo se svést na přes 500 metrů dlouhé **bobové dráze**. V centru města je pro návštěvníky k vidění také botanická zahrada **Alpinum Schatzalp** s alpskými rostlinami z celého světa nebo místní veřejné koupaliště. Z města je možné se dostat několika lanovkami na blízké vrcholy skýtající nádherné výhledy no hory a do údolí. (www.davos.ch, 2014)

St. Moritz je nejstarším zimním střediskem na světě a leží přímo na břehu jezera **Moritzer See**, v údolí **Engadin** patřící k nejkrásnějším místům celých Alp. Nachází se mezi známým pohořím **Albula** a **Bernina**, známé pro mnoho panoramatických stezek a několik lanovek.

V Engadinu se ještě stále hovoří rétorománštinou, tedy oficiálním jazykem, který ale postupně vymírá. Město je počátečním místem dvou vyhlídkových tras, panoramatického vláčku **Bernina Express** a poštovního autobusu **Palm Express**. (www.stmoritz.ch, 2014)

Lugano, největší město kantonu **Ticino**, se rozprostírá u břehu Luganského jezera obklopeného horami. Atmosféra je zde spíše středomořská, a to nejen díky subtropickým rostlinám v parcích, ale také proto, že převládajícím jazykem je italština. Ze dvou známých vrcholků **Monte San Salvatore** a **Monte Brè** se turistům nabízí nádherné výhledy na město, jezero i okolní hory. Do centra města se z hlavního vlakového nádraží dostanou lidé lanovkou. Květinový **park Civico** se rozprostírá hned u břehu jezera s nádhernými výhledy na okolní krajinu. Architektura místních památek má z velké části italský nádech. Klasickými italskými stavbami je **kostel sv. Marie degli Angioli** nebo **katedrála San Lorenzo** z 15. století. Za návštěvu stojí také muzeum kantonu Ticino a muzeum umění. Sídli zde také dva důležité sportovní kluby, fotbalový klub **AC Lugano** a hokejový klub **HC Lugano**. V nedaleké vesnici **Melide** se nachází rozsáhlá venkovní expozice **švýcarských miniatur**. (www.poznavaci.info, 2014)

Kalkulace zájezdu:**Tabulka 6: Kalkulace zájezdu č. 3****Kalkulace dopravy**

	Cena v Kč
Celkem 1945 km	56 000,00
Čekací 1/4 hodina	
Parkovné	
Rozdíl cen spotřeby nafty	
Ubytování Davos pro 2 řidiče 121,80 CHF x 1 noc*	2799,9384
Ubytování St. Moritz pro 2 řidiče 118 CHF x 2 noci*	5425,168
Ubytování Lugano pro 2 řidiče 59 CHF x 1 noc*	1 356,29
Doprava celkem	65 581,40

Náklady na průvodce

	Cena v Kč
Odměna průvodce (průvodcovství + stravné)	14 000,00
Ubytování Davos 97,90 CHF x 1 noc*	2 250,53
Ubytování St. Moritz 96 CHF x 2 noci*	192,00
Ubytování Lugano 59 CHF x 1 noc*	1 356,29
Náklady na průvodce celkem	17 798,82

Nepřímé náklady nakoupených služeb

	Cena v Kč
Doprava	65 581,40
Celkem	65 581,40
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 457,36

Přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Ubytování Davos, se snídaní 2553,6 CHF x 1 noc*	58 702,16
Ubytování St. Moritz, se snídaní 2554 CHF x 2 noci*	117 422,70
Ubytování Lugano, se snídaní 2756 CHF x 1 noc*	63 354,93
Silvrettabahn 12,20 CHF x 50 osob*	14 022,68
Flimjochbahn 7,30 CHF x 50 osob*	8 390,62
Flimsattelbahn 11 CHF x 50 osob*	12 643,40
Alp Trider Sattelbahn + Samnaun-Ravaischbahn 11,50 CHF x 50 osob*	13 218,10
Ianovka na Monte Bre 25 CHF x 50 osob	28 735,00
Přímé náklady celkem	316 489,59
Přímé náklady na 1 účastníka	7 033,10

Celkem náklady na nakupované služby na 1 účastníka

Nepřímé + přímé náklady 1457,36 + 7033,10	8 490,47 Kč
---	-------------

Nepřímé náklady na vlastní služby

	Cena v Kč
Průvodce	17 798,82
Celkem nepřímé náklady	17 798,82
Nepřímé náklady na 1 účastníka	395,53

Celkem náklady na vlastní služby na 1 účastníka

	Cena v Kč
Nepřímé a přímé náklady	395,53

Rekapitulace

	Cena v Kč
Zvláštní režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 457,36
Přímé náklady na 1 účastníka	7 033,10
Běžný režim	
Nepřímé náklady na 1 účastníka	395,53
Náklady celkem	8 886,00
Přirážka CK 20 %**	1 777,20
Prodejní cena	10 663,19
Prodejní cena***	10 670,00

Povinný příplatek / osoba:

Cestovní pojištění Allianz 50 CZK / den	350 Kč
---	--------

Doporučené příplatky / osoba:

Bobová dráha na Schatzalp 3,50 CHF/ 1 jízda*	80 Kč
Botanická zahrada Alpinum Schatzalp	neuveдено
Koupaliště Eau-la-la 9 CHF*	206,892
Segantiniho muzeum 10 CHF*	230 Kč
Švýcarské miniatury 19 CHF*	437 Kč

Odvod DPH = (prodejní cena - náklady) * 0,21

Prodejní cena	10 670 Kč
Náklady	8 886 Kč
Odvod DPH = (18140 - 15113) x 0,21	375 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámky:

- * Kurz: 1CHF / 22,988 CZK
- ** Marže cestovní kanceláře Skipas činí 20 %
- *** Prodejní cenu cestovní kancelář Skipas zaokrouhluje na desítky nahoru
- **** Termíny zájezdu byly zvoleny na základě doporučení samotné cestovní kanceláře Skipas a zároveň na základě obecných povětrnostních podmínek Švýcarska
- ***** Podmínkou je mít během zájezdu platný cestovní pas

Časový harmonogram a trasa zájezdu:

Tabulka 7: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 3

Den	Odjezd	Z	Do	Příjezd	Km
1	20:00, autobus	Praha			
2			Vaduz	5:15	636
	7:30, autobus	Vaduz	Samnaun	10:00	153
	19:00, autobus	Samnaun	Davos	20:15	85
3	Prohlídka města Davos, Schatzalp, Alpinum Schatzalp, koupaliště Eau-la-la, Parsennbahn	Davos			
4	19:00, autobus Furtschella, Wasser Weg, Sils, Morteratsch, volný program, whisky bar	Davos St. Moritz	St. Moritz	20:20	69
5	Dopoledne: Segantini muzeum 12:20, Palm Express	St. Moritz St. Moritz	Lugano	16:30	
6	Dopolední program: lanovkou na Monte Bre, odpolední program: prohlídka města, švýcarské miniatury v Melide	Lugano			
7	18:30, autobus		Praha	5:40	822
Přejezd autobusu ze St. Moritze do Lugana					180
Celkem ujetých kilometrů autobusem					1945

Zdroj: vlastní zpracování

5.2 Zhodnocení situace cestovních kanceláří na českém trhu a návrhy na zlepšení rozvoje nabízených služeb

Ze sestaveného přehledu (viz.: Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014 a Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015) vybraných cestovních kanceláří nabízejících poznávací zájezdy do Švýcarska vyplývá, že termíny jsou vypisovány jen pro období jaro/léto, tedy od dubna do září. Tato okolnost je dána povětrnostními podmínkami, které jsou pro tento typ dovolené nejméně ideálními, neboť účastníci zájezdu tráví převážnou část programu venku, a to nejen ve městech, ale i v přírodě. Mezi nejoblíbenější měsíce vybraných cestovních kanceláří patří květen a srpen. V případě cestovní kanceláře Rialto byl pro termín zájezdu zvolen měsíc březen, a to z důvodu návštěvy dané kulturní akce (Autosalon Ženeva), která byla hlavním cílem zájezdu. Cestovní kancelář nabízí často pouze jeden možný termín, druhou nejčastější možností jsou 2 termíny pro daný zájezd. Vysvětlením může být skutečnost, že zvolené cestovní kanceláře směřují své zájezdy i do jiných destinací. Většina z nich nabízí i pobytové zájezdy, které probíhají v přímořských střediscích. Avšak zajímavým zjištěním je fakt, že cestovní kancelář Čedok jako jediná, která nabízí potenciálním klientům jak poznávací, tak i pobytové a eurovíkendové zájezdy, vypsala pro jeden zájezd šest možných termínů pro rok 2014 a sedm možných termínů pro rok 2015. Důvodem může být oblíbenost programu daného zájezdu i cestovní kanceláře.

Z velké části je program vybraných zájezdů zaměřený na návštěvu měst a jejich historických památek, spojených s případnou ochutnávkou v místních sýrárnách nebo čokoládovnách. Do programu je zahrnuto také poznání přírodních krás Švýcarska, avšak v podobě dopravy autobusem, vypraveným již s České republiky, případně místních lanovek. Využití místních dopravních možností není častým řešením přepravy turistické skupiny. Je nutné podotknout, že právě tato destinace nabízí pro poznání švýcarských přírodních krás speciální panoramatické vlaky, díky nimž se cestujícím naskytuje příležitost poznat opravdu velkou část horských vrcholů této země. Z finančního hlediska je tento typ dražším způsobem přepravování se mezi zvolenými turistickými místy. V některých případech je nutné si za příplatek ve vláčku zarezervovat sedadlo. Je tedy pochopitelné, že celková cena zájezdu pak vzroste. Cesta panoramatickým vláčkem trvá několik hodin, proto není vždy organizačně možné vrátit se během jednoho dne zpět do stejného ubytovacího zařízení. Vybrané cestovní kanceláře volí však hvězdicový typ

zájezdu, kdy se jeho účastníci vrací vždy do stejného ubytovacího zařízení. Cestovní kanceláře Emma, Vsacan Tour, Amitours a Redok tuto možnost do programu jejich zájezdu zahrnuli. Ze jmenovaných společností pouze CK Emma zorganizovala zájezd s přepravou pouze panoramatickými vláčky.

Obecně se nevyskytuje velké množství sportovně zaměřených poznávacích zájezdů, ačkoliv se jedná o destinaci nabízející příležitosti sportovního vyžití. Tuto možnost lze využít prostřednictvím cestovních kanceláří Mayer a Crocus, Conti, Smart Travel, Bus Tourist, Peter Till, jejichž program je spojený s lehčí turistikou. CK New Travel pořádá i cyklistický zájezd, který je však určený jen pro zájemce s dobrou fyzickou kondicí. Tato volba sestavy programu poznávacího zájezdu může být odůvodněna věkovou kategorií potenciálních klientů zájímajících se o tento druh cestování. Mladí lidé cestují většinou tzv. „na vlastní pěst“, nejen z finančních důvodů, ale také pro znalost cizích jazyků a lepší orientaci v cizím prostředí. Lidé mající rodiny volí spíše pobytový druh dovolené. Právě lidé vyššího věku, kteří nemají stejné cestovatelské zkušenosti a příležitosti jako lidé mladšího věku a očekávají určitý komfort, volí jako způsob vycestování do zahraničí právě poznávací zájezdy. Předpokladem je, že tato věková kategorie není nijak fyzicky zdatná, čemuž je tedy přizpůsoben program zájezdu. Velkou výhodou účastní poznávacího zájezdu pořádaného cestovní kanceláří je, že průvodce, který skupinu doprovází, zná místní prostředí, zvyky i jazyk. Účastníkům tak odpadá veškeré organizace. Avšak při srovnání se samostatně plánovaným zájezdem, je ten poznávací znatelně finančně náročnější.

Ze sestavených tabulek (viz.: Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014 a Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015) bylo zjištěno, že některé cestovní kanceláře mají mezi sebou uzavřenou spolupráci. Jedná se o CK Mayer spolupracující s CK Crocus a CK Firo Tour spolupracující s CK New Travel. Některé z jejich nabízených zájezdů jsou programem, organizací a cenou totožné. K tomuto kroku se společnosti pravděpodobně rozhodli z důvodu nízké poptávky po jejich zájezdech, a tím tak docílili plné obsazenosti zájezdu.

Pořádané zájezdy se většinou pohybují v délce od 5 do 7 dnů. Tzv. eurovíkendové výlety jsou cestovními kancelářemi také nabízeny, ne však v tak hojném počtu. Nejdelší zájezd ze zvolených cestovních kanceláří pořádala v roce 2014 CK Firo Tour a v roce 2015 CK Superzajezdy.cz. Zájezd obou společností byl naplánován v délce 9 dnů. V případě

CK Superzajezdy.cz nebyl jediným důvodem velmi obsáhlý program. Jeho samotná sestava je pro případné klienty opravdu zajímavá. Je nutné tedy konstatovat, že chování CK Superzajezdy.cz je racionální. Znáмым pravidlem potencialních klientů je porovnávání obsahu programu, tedy, co vše během daných dnů a za danou cenu uvidí a navštíví.

Vzhledem ke skutečnosti, že Češi jsou velmi cenově senzitivní a rádi nakupují ve slevách, řídí se při výběru produktů zejména cenou. K dosažení přijatelné ceny volí cestovní kanceláře jako dopravní prostředek autobus. Zpravidla se do cílové destinace dorazí druhý zájezdový den v ranních hodinách a ihned začíná společný program s průvodcem. Zpět do České republiky se většinou přijíždí v dopoledních hodinách posledního zájezdového dne.

Zpravidla prodejní cena zájezdu zahrnuje minimálně dopravu, ubytování, průvodce a různé typy stravování, a to dle typu a místa ubytování. V některých případech je součástí ceny pouze snídaně, jindy polopenze. Často je možné si individuálně dohodnout příplatek za vyšší stupeň stravování. Tuto informaci však žádná ze zvolených cestovních kanceláří nezveřejnila. Bohužel všechny cestovní kanceláře neposkytují stejné množství informací, které jsou mnohdy pro potenciální zákazníky rozhodujícím prvkem o případné koupi zájezdu. Samotná cena nebyla pro rok 2014 uvedena u CK New Travel. Ostatní cestovní kanceláře prodejní cenu zájezdu poskytly, avšak ne všechny s úplnými informacemi.

Každá cestovní kancelář musí být pojištěna proti úpadku cestovní kanceláře. Zda bude do prodejní ceny zahrnuto také komplexní cestovní pojištění pro účastníka zájezdu, je na vlastním rozhodnutí dané společnosti. Je zřejmé, že tím prodejní cena zájezdu vzroste. Právě to může být důvodem, proč přibližně 11% z vybraných 30 cestovních kanceláří, které tuto informaci zveřejnily (pro rok 2014 i rok 2015), cestovní pojištění pro klienty do prodejní ceny nezapočítává. Asi 9 % cestovních kanceláří (viz.: Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014 a Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015) na svých internetových stránkách nezveřejnilo, zda je tato položka součástí ceny či nikoliv.

Prodejní cena zpravidla nezahrnuje veškeré vstupy, ceny jízdenek a ceny případných fakultativních výletů. Jedná se o příplatky, o jejichž zaplacení se účastníci rozhodnou samostatně, dle jejich vlastního uvážení, častokrát až v cílovém místě zájezdu.

Porovnáním prodejních cen zájezdů vybraných 30 cestovních kanceláří nelze vyčíslit zásadní rozdíl mezi rokem 2014 a 2015. Ceny zájezdů totožných pro oba roky některých cestovních kanceláří se vůbec nezměnily (CK Mayer, CK Alfazet, CK Peter Till a CK Amitours). Nárůst ceny pro rok totožných zájezdů byl zaznamenán u CK Redok (o 800 Kč), CK Mayer a Crocus (o 200Kč), CK Emma (o 1820 Kč). Naopak pokles ceny pro rok 2015 u totožného zájezdu byl zaznamenán u CK Ideal Tour (o 659 Kč) a CK České kormidlo (o 45 Kč). U dvou cestovních kanceláří byl program lehce pozměněn. CK Geops pro rok 2015 upravila u zvoleného zájezdu druhý den programu, vynechala návštěvu města Locarno a prodejní cenu zároveň snížila o 2400 Kč. K tomuto kroku došlo z důvodu snížení nákladů na služby spojené s průběhem zájezdu (náklady na dopravu, průvodce). U CK Osvěta není jednoduché porovnat program a následnou změnu prodejní ceny. Tato cestovní kancelář totiž pro 2015 nezveřejnila obsah vybraného zájezdu. Jeho název je však totožný a zároveň rozšířený o prohlídku horského střediska Zermatt a hory Matterhorn. To může být zásadním vysvětlením, proč prodejní cena vzrostla o 2509 Kč. Není však možné porovnat další možné důvody růstu ceny, neboť k ceně v roce 2015 nebyly na internetové stránce této cestovní kanceláře poskytnuty žádné další informace.

CK Conti bohužel v průběhu těchto dvou pozorovaných období zkrachovala. K takovému kroku vedly finanční potíže společnosti, ke kterým došlo snížením poptávky po nabízených zájezdech. (www.rozhlas.cz, 2014)

Cestovní kancelář Marted nemá ve své nabídce pro rok 2015 žádné zájezdy do Švýcarska. Zaměřuje se totiž na pobytové zájezdy do Řecka, Turecka, Itálie a Chorvatska. Poznávací zájezdy jsou pro rok 2015 organizovány do Francie, Itálie, Turecka, dále na Srí Lanku a Maledivy.

Důležitým doporučením pro cestovní kanceláře působící na českém trhu cestovního ruchu je větší důslednost v poskytování a zveřejňování informací jimi nabízených zájezdů. Každý potenciální zákazník má právo znát veškeré položky, které jsou a nejsou obsahem prodejní ceny zájezdu. Zejména na výši ceny jsou Češi velmi citlivými zákazníky. Je tedy pochopitelné, že chtějí tyto údaje znát. Tyto informace svědčí také o loajalitě cestovní kanceláře. Klient pak není nucen řešit problémy s případnými doplatky položek, s nimiž nebyl před nebo během koupě zájezdu seznámen.

Komplexní pojištění klienta není většinou součástí prodejní ceny. Rozhodnutí může souviset s cenově senzitivními klienty, neboť by cena za zájezd samozřejmě vzrostla, ale

také s možností se individuálně pojistit, dle rozdílných požadavků a očekávání každého účastníka. Jsou to však důvody představující výhody spíše ze strany kupujícího, tedy klienta dané cestovní kanceláře. Z pohledu společnosti prodávající zájezdy, by bylo však racionálnější zahrnout položku komplexního cestovního pojištění do prodejní ceny nebo do povinných příplatků. Cestovní kancelář Skipas využívá druhé možnosti, tedy připsání této částky do povinných příplatků. V případě, že klient CK Skipas není s nabízeným pojištěním spokojen má možnost zařídit si vlastní pojištění. Zároveň je však povinen doložit doklad o jeho zaplacení. Je to krok, kterým by byla nejen každá cestovní kancelář, ale i průvodci chráněni před případnými problémy vzniklými během cesty.

V sestavených přehledech (viz.: Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014 a Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015) vypravovaných poznávacích zájezdů do Švýcarska bylo postrádáno využití přepravy prostřednictvím panoramatických vláčků, které jsou pro tuto destinaci typickým turistickým způsobem poznávání země, resp. jejích přírodních krás. Síť těchto vláčků je rozmístěna po celém Švýcarsku, a během jedné trasy je možné zhlédnout opravdu velkou část přírody, zejména horských vrcholků, pastvin. Startovním i cílovým místem je vždy jedno z turisticky zajímavých měst, proto není návštěvník ochuzen ani o poznání historických památek švýcarských měst. Švýcarsko je malá země, avšak dopravní síť, zejména tou železniční, je opravdu dobře a vhodně pokryta. Kromě toho jsou pro turisty připraveny různé možnosti tzv. Swiss pasů, po jejichž zakoupení je držitel oprávněn využívat železniční, autobusovou, v některých případech i lodní dopravu nebo síť některých lanovek, a to zcela zdarma. Právě prostřednictvím železniční dopravy je turista schopen v opravdu malém počtu dní poznat velkou část Švýcarska, tedy nejen život ve větších městech, ale i na venkově a v horách.

Obecně bylo cílem sestavit poznávací zájezdy, během kterých nebudou jeho účastníci ochuzeni o žádné důležité historické památky měst, poznání přírodních krás Švýcarska a zároveň budou mít možnost nasát atmosféry místních restaurací, zažít nakupování v nákupních centrech nebo strávit chvíli času podle vlastního rozhodnutí.

Za dopravní prostředek byl zvolen autobus, jelikož představuje nejlevnější možnost přepravy. Češi jsou cenově velmi citliví zákazníci a právě cena hraje při rozhodování o nákupu velkou roli. Nepříjemností může být tak fakt, že první a poslední noc každého ze sestavených zájezdů stráví lidé na cestě v autobuse.

Všechny zájezdy byly tvořeny s myšlenkou určení jeho nákupu pro všechny věkové kategorie, tzn. mládež, rodiny s dětmi i seniory. Jejich program je naprosto fyzicky nenáročný, naopak převládají pouze lehké procházky spojené s prohlídkou historických památek měst a poznáním přírodních krás jízdou panoramatickými vláčky. Zájezd „Po stopách krásných horských vrcholků Švýcarska“ je jako jediný spojený s velmi nenáročnou túrou horami známou pod názvem „Vodní cesta“.

Konkurenční výhodou zájezdů „Svět švýcarských vláčků“ a „Po stopách krásných horských vrcholků Švýcarska“ by mohlo být obohacení programu zastávkou v hlavním města Lichtenštejnska Vaduzu a jeho krátkou prohlídkou.

6 Závěr

Švýcarsko je stát nabízející kvalitní služby veškerého odvětví a neustále pracuje na jejich zlepšení. Mezi ně patří také sektor cestovního ruchu, který je pro zemi nenahraditelným zdrojem příjmů. Turisty je Švýcarsko vyhledáváno během všech ročních období. Od jara do podzimu láká hustou sítí tras pro pěší turistiku, cyklistiku a horolezectví. V zimním období je připravena spousta kilometrů kvalitních lyžařských svahů. Některá území nabízí dokonce celoroční možnost lyžování. Řadí se mezi ně například Zermatt nebo Jungfrauoch. Je oblíbenou destinací cestovních kanceláří, jejichž zájezdy jsou orientovány především na poznání místní historie a Alpského pohoří. Nejen že historie země spadá až do doby kamenné, je zároveň v Evropě známá jako ta nejhornatější.

Diplomová práce mapuje stav poznávacích zájezdů na trhu cestovního ruchu České republiky vypravovaných do Švýcarska a zároveň se snaží najít program poznávacích zájezdů, který by představoval jiný, nový způsob poznávání této země, a dále pak některá doporučení, na základě nichž by se destinace stala pro českou klientelu ještě zajímavější a žádanější. Švýcarsko má v cestovním ruchu velký potenciál, avšak z finančního hlediska patří mezi dražší země, a to obzvláště pro obyvatele České republiky, kteří jsou obecně cenově senzitivní. Poznávací zájezdy bývají často velmi fyzicky a časově náročné, nicméně za zaplacenou cenu navštíví jeho účastník opravdu hodně turistických míst, a to i se službou průvodce, který nejen že zná místní zvyky, zajímavá místa, umí i místní jazyk. Doporučení se týkají spíše cestovních kanceláří. Získat jednoduše a rychle, tedy na webové stránce dané společnosti, základní, zároveň však podstatné informace důležité pro potencionálního klienta není vždy jednoduchá záležitost. Cesta k nim není často snadná, protože některé informace nejsou zveřejněny. Prodejní cena zájezdu je ve většinou k dohledání, ale položky, které jsou jejím obsahem nikoliv. Není tedy pak zřejmé, co vše by potenciální klient dané cestovní kanceláře musel k prodejní ceně dále doplatit. Výběr vhodného zájezdu je pak pro něho ztížen.

Velký počet cestovních kanceláří nezahrnuje do prodejní ceny komplexní cestovní pojištění pro účastníky zájezdu. O tuto částku je cena zájezdu nižší a tedy pro české, cenově citlivé, klienty lákavější. Je však vhodné konstatovat, že tato položka nepatří k těm nejvyšším, v kalkulaci prodejní ceny zájezdu by patřila naopak těm nižším. Další výhodou

s pohledu klienta je fakt, že každý z přihlášených účastníků má možnost výběru cestovního pojištění dle vlastního uvážení. Pro cestovní kancelář tento krok představuje však značné riziko, jelikož si nemůže být stoprocentně jistá, že je každých z turistů pojištěn. V případě lékařské pomoci by to mohlo přinést pro cestovní kanceláře, ale i pro průvodce, který by situaci musel na místě řešit, značné potíže. Vhodným kompromisem by tak bylo zahrnutí komplexního cestovního pojištění do povinných příplatků zájezdu. Prodejní cena by tak nebyla navýšena a cestovní kanceláře by zároveň měla jistotu, že jsou všichni pojištěni. Jiným možným řešením by bylo ponechat volnost ve výběru pojištění každému účastníkovi zájezdu, ten by však musel dodat doklad o jeho zaplacení dané cestovní kanceláří. Cestovní kancelář Skipas nabízí svým klientům cestovní pojištění od pojišťovny Alianz, jehož cena je uvedena právě v kolonce povinné příplatky. Pokud klient s navrženým pojištěním nesouhlasí, má možnost vyjednat si jiné pojištění, ale je povinen cestovní kanceláří Skipas doložit doklad o jeho vzniku.

Snahou bylo navrhnout odlišné zájezdy od těch, již na trhu cestovního ruchu v České republice vystupují. Zároveň bylo nutné přihlížet k jejich prodejní ceně, jelikož čeští klienti k ceně nabízených zájezdových balíčků přikládají velkou váhu při rozhodování o jejich koupi. Výsledkem bylo sestavení tří poznávacích zájezdů zahrnujících ve svém programu dopravu panoramatickými vláčky, které jsou ve Švýcarsku turistickou jedinečností a v sestaveném přehledu vybraných cestovních kanceláří pro rok 2014 a 2015 (viz.: Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014 a Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015) se často nevyskytují. Zájezd s názvem „Železniční dobrodružství Švýcarskem“ je s ubytováním hvězdicového typu, tzn., že účastníci budou ubytováni v Luzernu, který je každý den počátečním místem společného programu. Během zájezdu „Svět švýcarských horských vláčků“ bude ubytování vyjednáno na dvou místech. První noc stráví turisté v horském středisku Zermatt, kam se dostanou panoramatickým vláčkem Glacier Express. Celá trasa z Churu do Zermatt trvá několik hodin, proto by z časových důvodů nebylo možné prohlédnout si samotné středisko ani horu Matternhorn. Tento program je tedy naplánovaný na druhý den a zpět do Churu pojedou účastníci zájezdu rychlíkovým vlakem. Program zájezdu „Po stopách krásných horských vrcholů Švýcarska“ byl sestaven dle výhodné možnosti ubytování některých švýcarských měst, ve kterých mají hosté při objednání určitého počtu

dní strávených v některém z ubytovacích zařízení na určité typy lanovek zdarma. K přenocování byla tedy vybrána města Davos, St. Moritz a Lugano.

Prodejní cena sestavených zájezdů ve srovnání s běžnými nabídkami je ve vyšší cenové relaci. Cena vzrostla kvůli zahrnutí speciálních, pro turisty velmi zajímavých, panoramatických vláček. Jejich využitím se zážitek z této země ještě umocní. Byly vytvořeny takové programy vyhovující případným potencionálním zájemcům, čímž budou splňovat podmínky pro udržení se v nabídce cestovní kanceláře Skipas.

I když se Švýcarsko nachází v poměrně krátké vzdálenosti od České republiky, je život v této zemi přesto jiný. V první řadě kvůli vyšší životní úrovni místního obyvatelstva. Někteří tvrdí, že Švýcaři nepatří k příliš přátelským lidem, jiní tvrdí opak. Vlastně to samé se říká o nás, Čechách. Každý cestovatel získává na svých cestách jiné zkušenosti, o nichž se pak domnívá, že jsou místním životním standardem. Avšak pečlivost a perfekcionismus je vlastnost, které by jich bylo těžké zbavit. Přesvědčit se může každý zakoupením některých ze švýcarských produktů, jejichž kvalitě a spolehlivosti důvěřuje snad celý svět.

Pohoří Alp se rozprostírá nejen ve Švýcarsku, ale i v Rakousku a Itálii. V každé z těchto zemí jsou hory však jiné. Ty švýcarské jsou oproti rakouským a italským malebnější a atmosféra v místních vesnicích a městech působí opravdu idylicky. Každého z návštěvníků osloví také nadprůměrná čistota všech městských prostranství, kvalita místních sýrů a čokolád. Sousedí „přesné jako švýcarské hodinky“ není nic nepravdivého, švýcarská doprava se opravdu řídí místním časem.

7 Literatura

Knižní publikace:

BARTL, H. a F. SCHMIDT. *Destination Managment*. Wien: Institut für regionale Innovation, 1998.

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 205 s. ISBN 80-716-8901-7.

DROBNÁ, Daniela, MORÁVKOVÁ, Eva. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2. vyd. Praha: Fortuna, 2010. 200 s. ISBN 978-80-7373-079-6.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006, 223 s. ISBN 80-716-8948-3.

HORNER, Susan. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. Praha: Grada, c2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

HRALA, Václav, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Geografie cestovního ruchu*. 4. upr. vyd. V Praze: Idea servis, 2002, 173 s. ISBN 80-859-7036-8.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 288 s. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.

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

KUNEŠOVÁ, Eva a Alena NEDVĚDOVÁ. *Technika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 1992, 206 s. Educa '99. ISBN 80-856-2332-3.

KUNEŠOVÁ, Eva. *Technika zahraničních zájezdů*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Idea servis, 2004, 137 s. ISBN 80-859-7044-9.

KUNEŠOVÁ, Eva. *Technika zahraničních zájezdů*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Idea servis, 2004, 137 s. ISBN 80-859-7044-9.

MALÁ, Vlasta. *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. Vyd. 1. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999, 83 s. ISBN 80-707-9443-7.

MERCER, David. *Marketing: the encyclopedic dictionary*. Malden, Mass: Blackwell, 1999, 422 p. ISBN 06-312-1126-8.

Morrison, A. (2010), *Hospitality and Travel Marketing*, Fourth Edition. Albany, NY:

MUNDT, Von Jörn W. *Einführung in den Tourismus*. 2., erg. Aufl. München [u.a.]: Oldenbourg, 2001. ISBN 34-862-5639-4.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685.

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

PALATKOVÁ, Monika. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 341 s. ISBN 80-247-1014-5.

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

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

SLÁDEK, Gustav. *Podnikanie v pohostinstve a hotelierstve*. Bratislava: Mračko, 1997, 154 s.

Zeithaml, V., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing, Integrating*

Internetové zdroje:

BLÁHOVÁ, Leona. Švýcarsko: životní a pracovní podmínky. *Integrovaný portál MPSV: Život a práce v EU/EHP* [online]. 1.1.2012, [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/eures/prace_v_eu/zeme/svycarsko/

Partnership Definition. INVESTOPEDIA US, A Division of IAC. *Investopedia* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.investopedia.com/terms/p/partnership.asp>

Geografie der Schweiz. *Swissworld: Geografie* [online]. [2014] [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.swissworld.org/de/geografie/>

Überblick: Kontraste. *Swissworld: Geografie* [online]. [2014] [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.swissworld.org/de/geografie/ueberblick/kontraste/>

Überblick: Klima und Jahreszeiten. *Swissworld: Geografie* [online]. [2014] [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: http://www.swissworld.org/de/geografie/ueberblick/klima_und_jahreszeiten/

Raumplanung: Lebensraum. *Swissworld: Geografie* [online]. [2014] [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.swissworld.org/de/geografie/raumplanung/>

Eine kurze Geschichte der Schweiz. *Der Weg* [online]. © 2012 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.derweg.org/laender/schweiz/schweigesch.html>

Religionen in der Schweiz: unbekannte Vielfalt in der Entdeckung. *Religionen in der Schweiz* [online]. Luzern, © 2014 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.religionenschweiz.ch/religionen.html>

Sprachen, Religionen: Daten, Indikatoren. *Statistik Schweiz* [online]. Neuchâtel, © 2014 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/05/blank/key/religionen.html>

Průvodce: Švýcaři. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/stat/pruvodce/svycari-504/>

Průvodce: Curych. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/curych/pruvodce/>

Průvodce: Ženeva. *Orbion: Švýcarslo* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/zeneva/pruvodce/>

Průvodce: Bern. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/bern/pruvodce/>

Průvodce: Luzern. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/luzern/pruvodce/>

Průvodce: Zermatt. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/zermatt/pruvodce/>

Průvodce: Basilej. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/basilej/pruvodce/>

Průvodce: Města. *Orbion: Švýcarsko* [online]. Mladá fronta, a. s., © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://svycarsko.orbion.cz/stat/pruvodce/mesta-479/>

Obecné informace na cestu: Cestování do Švýcarska. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/1-obecne-informace-na-cestu#Cestovani-do-svycarska>

Obecné informace na cestu: Veřejná doprava. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-27]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/1-obecne-informace-na-cestu#Cestovani-do-svycarska>

Schweizer Küche: Kulinarischer Genuss in den Alpen. *Lieferando* [online]. [2014] [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://www.lieferando.de/schweizer-kueche#>

Obecné informace na cestu: Gastronomie. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/1-obecne-informace-na-cestu#Verejna-doprava>

Essen und trinken: Schweiz Tourismus. *My Switzerland: Zahlen und Fakten* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://www.myswitzerland.com/de-at/ueber-die-schweiz/allgemeine-fakten-ueber-die-schweiz/allgemeine-informationen/essen-und-trinken.html>

Obecné informace na cestu: Nakupování. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/1-obecne-informace-na-cestu#Verejna-doprava>

Orientační ceny ve Švýcarsku: Kolik co stojí. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/77-orientacni-ceny-ve-svycarsku>

Co je ve Švýcarsku zdarma: Švýcarsko levně. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2014 [cit. 2014-08-28]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/827-co-je-ve-svycarsku-zdarma>

Schloss Chillon. Schloss [online]. © 2011 [cit. 2014-09-30]. Dostupné z: <http://www.chillon.ch/de/schloss>

Švýcarsko: švýcarská instituce. *Mobilita a doprava: Bezpečnost silničního provozu* [online]. 2014, 6.6.2014 [cit. 2014-10-02]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/transport/road_safety/going_abroad/switzerland/speed_limits_cs.htm

Über Chur: Willkommen in der Alpenstadt. *Stadt Chur* [online]. ©2010 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.chur.ch/de/ueberchur/willkommeninchur/>

Ein Zug zum Verlieben: Mit dem langsamsten Schnellzug von Zermatt nach St. Moritz. *Der Glacier Express* [online]. ©2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.glacierexpress.ch/de/Pages/default.aspx>

Rhätische Bahn. *Bernina Express* [online]. ©2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <https://www.rhb.ch/de/panoramazuege/bernina-express>

Ticket/Voucher Gornergrat. *Zermatt Matterhorn* [online]. Zermatt Tourismus, © 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.zermatt.ch/Media/Tickets/Ticket-Voucher-Gornergrat>

Flanieren und geniessen im romantischen Zermatt. *Zermatt Matterhorn* [online]. Zermatt Tourismus, © 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.zermatt.ch/Zermatt>

Portrait. *St. Moritz* [online]. St. Moritz Tourismus, © 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.stmoritz.ch/sommer/village/portrait/st-moritz.html>

Das Regierungsviertel in Vaduz: Liechtenstein. *Liechtenstein* [online]. ©2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.tourismus.li/de/Kultur-Kulinarik/Vaduz-Kulturzentrum/Regierungsviertel-in-Vaduz.html>

Vaduz. *Turistika.cz: pro větší zážitek z cesty i výletu* [online]. Turistika.cz, © 2007-2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.turistika.cz/mista/vaduz>

Samnaun: Komfort až na místě prvním: SKImagazin.cz. KLOUČEK, Jan. *Ski: llyže a yžování, běžky i sjezdovky - skimagazin.cz* [online]. Skipress, s. r. o., ©2010 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://skimagazin.cz/samnaun-komfort-az-na-miste-prvnim.html>

Samnaun: odřízlé švýcarské údolí se chlubí jedním z největších a nejmodernějších lyžařských resortů: Švýcarské Alpy. *Pohora.cz: hory-outdoor-adrenalin* [online]. ©2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.pohora.cz/svycarske-alpy/11239-samnaun-odrizle-svycarske-udoli-se-chlubi-jednim-z-nejvetsich-a-nejmodernejsich-lyzarskych-resortu/>

Davos Klosters: Ferien in Graubünden. *Davos Klosters* [online]. ©2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.davos.ch/aufenthalt/davos-klosters.html>

Poznávací zájezdy 2014: Švýcarsko, Lugano. *Poznávací zájezdy CK Slan Tour* [online]. Slan Tour, © 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://poznavaci.info/svycarsko-lugano.php>

Zkrachovala cestovní kancelář CK Conti. V zahraničí má jen dva klienty. In: *Český rozhlas: Zprávy* [online]. 20. 5. 2014 [cit. 2014-12-01]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zpravy/domaciekonomika/_zprava/zkrachovala-cestovni-kancelar-ck-conti-v-zahranici-ma-jen-dva-klienty--1352689

Hledání cizích slov. ABZ.cz: slovník cizích slov - on-line hledání [online]. © 2005-2015 [cit. 2015-02-16]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=destinace

Conceptual Framework. Destination Management & Quality Programme [online]. © 2015 [cit. 2015-02-16]. Dostupné z: <http://destination.unwto.org/content/conceptual-framework-0>

Obecné informace o Švýcarsku. *Moje Švýcarsko* [online]. © 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://mojesvycarsko.com/clanek/79-svycarsko-obecne>

Statistik Schweiz: Die wichtigsten Zahlen. Statistik Schweiz: Bundesamt für Statistik [online]. Neuchâtel, © 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/01/key.html>

Die Präsidenten von National- und Ständerat 2014 / 2015. Die Bundesversammlung: Das Schweizer Parlament [online]. Bern, © 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné

z: <http://www.parlament.ch/d/organe-mitglieder/praesidenten/praesidenten-aktuell/Seiten/default.aspx>

Geografie: Klima und Jahreszeiten. Swissworld.org [online]. © 2015 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: http://www.swissworld.org/de/geografie/ueberblick/klima_und_jahreszeiten/

Česká republika. Zákon 159/1999 Sb.: o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. In: 1999. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Pravo-Legislativa/Prehled-platnych-pravnich-predpisu/Zakon-c-159-1999-Sb-o-nekterych-podminkach>

Zákon o pracovní době a době odpočinku zaměstnanců s nerovnoměrně rozvrženou pracovní dobou v dopravě: Část II. - Pracovní doba a doba odpočinku zaměstnanců v dopravě. Businesscenter.cz [online]. © 1998 - 2015 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/pddoprava/cast2.aspx>

Ostatní zdroje

SWIZERLAND TOURISM PRAHA. Města ve Švýcarsku: Umění, architektura, design a zajímavosti 26 švýcarských měst. Schwizerland Tourism. Zürich, 2013.

SWIZERLAND TOURISM PRAHA. Vítejte ve Švýcarsku. Schwizerland Tourism. Zürich, 2013.

SWIZERLAND TOURISM PRAHA. Švýcarsko. Schwizerland Tourism. Zürich, 2013.

SWIZERLAND TOURISM PRAHA. Švýcarsko vlakem, autobusem a lodí. Schwizerland Tourism. Zürich, 2009.

Katalog CK Firo Tour

Katalog CK Mayer

Katalog CK Redok

Katalog CK Čedok

Katalog CK Adventura

Katalog CK Superzajezdy.cz

Katalog CK Mayer a Crocus

Katalog CK New Travel

Katalog CK SLAN Tour

Katalog CK Quick Tour

Katalog CK Rialto

Katalog CK Emma

Katalog CK Geops

Katalog CK Ideal Tour

Katalog CK Čebus

Katalog CK Vsacan Tour

Katalog CK Conti

Katalog CK Smart Travel

Katalog CK Osvěta

Katalog CK CK2

Katalog CK Bus Tourist

Katalog CK Marted

Katalog CK Intertrans

Katalog CK Trip

Katalog CK Alfazet

Seznam schémat

Schéma 1: Cyklus cestovního ruchu	13
Schéma 2: Typy cestovního ruchu podle místa realizace	19
Schéma 3: Služby v cestovním ruchu	23

Seznam tabulek

Tabulka 1: Znaky služeb v cestovním ruchu	22
Tabulka 2: Kalkulace zájezdu č. 1	57
Tabulka 3: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 1	59
Tabulka 4: Kalkulace zájezdu č. 2	62
Tabulka 5: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 2	64
Tabulka 6: Kalkulace zájezdu č. 3	68
Tabulka 7: Časový harmonogram a trasa zájezdu č. 3	70

8 Přílohy

Seznam příloh

Příloha č. 1: Katalogový zájezd nabízený CK Skipas

Příloha č. 2: Zájezd sestavený CK Skipas pro individuálního klienta

Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014

Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015

Příloha č. 6: Obrázky zmíněných lokalit Švýcarska

Příloha č. 1: Katalogový zájezd nabízený CK Skipas

Švýcarsko a Lichtenštejnsko autobusem, s noclehem ve Vaduzu

Program: Zürich – Lichtenstein – Vaduz – Chur – St. Moritz – Ardez

Termíny: 27. 04. – 30. 04. 2013

04. 05. – 07. 05. 2013

08. 06. – 11. 06. 2013

03. 07. – 06. 07. 2013

28. 09. – 01. 10. 2013

26. 10. – 29. 10. 2013

Cena: 2490 Kč na osobu

Cena zahrnuje: dopravu autobusem, 1 nocleh se snídaní, průvodce

Nástupní místa: Trutnov – Hradec Králové – Poděbrady – Praha – Beroun – Plzeň

PROGRAM:

1. DEN odjezd ve večerních hodinách z ČR, **2. DEN** příjezd ráno do Zürichu, celý den **Zürich**, odpoledne přesun do Lichtensteinu, prohlídka **Vadúzu**, **hlavního města Lichtensteinu**, nocleh ve Vadúzu, **3. DEN** snídaně, odjezd do Churu, **nejstarší město Švýcarska**, prohlídka **Churu**, přejezd do **St. Moritz** přes **Julierpass** (2284 m), prohlídka St. Moritz, zastávka v **Ardez**, ve večerních hodinách odjezd ze Švýcarska, **4. DEN** návrat do ČR

Zürich – město kontrastů: Malé světové město Evropy leží v okouzlující krajině, kde se v nedobytných bankovních domech ukrývají tučná konta. Strohost **Bahnhofstrasse** (nejdražší nákupní třída na světě) doplňují romantická zákoutí Curyšského jezera. Projděte se malebnými křivolakými uličkami Starého města nebo se nechte zlákat okolní přírodou. Spleť dlážděných ulic na březích řeky Limmat, nad kterou se tyčí katedrála **Grossmünster**, má svoji nezaměnitelnou atmosféru. Nenechte si ujít výlet na loďce pod zdejšími mosty. Městem protéká **řeka Limmat**, která je jedním z odtoků jezera. Je

považován za jedno z nejhezčích měst a vysoká životní úroveň je zde vidět na každém rohu. Dobře vyvinutý je i zábavní průmysl, kterému vévodí velké **ruské kolo** asi 30 metru od Cyryšského jezera. Ve městě není mnoho výškových budov, aby se zbytečně nevytvářel kontrast v městské zástavbě, proto je také z ruského kola výhled skoro na celé město.

Lichtenstein – Vaduz: je jeden z nejmenších států Evropy, který leží na svazích Alp (pohoří Rätikon) a v údolí Rýna. Lichtenštejnsko sousedí se Švýcarskem. **Jméno Lichtenštejnska pochází, dnes jako jediná země na světě, od šlechtického rodu** a jeho jméno zase od hradu Lichtenštejnu v Rakousku, na pokraji Vídeňského lesa, poprvé písemně zmíněného roku 1136. Ve Vaduzu je Zemské muzeum (Landesmuseum, nově otevřeno 2003), Muzeum umění (Kunstmuseum), Muzeum lyžařství (Skimuseum), Poštovní muzeum (Postmuseum).

Chur – nejstarší město Švýcarska: je zároveň hlavním a největším městem kantonu Graubünden. Nachází se v místě, kde se řeka Rýn po nedalekém soutoku Předního a Zadního Rýna stáčí na sever a volně plyne dále do Bodamského jezera. Nachází se zde **bývalý knížecí biskupský „Hof“ (dvůr)**, jenž původně býval stálým římským ležením, **románský dóm sv. Lucia z 8. století** s cennými nástěnnými malbami a obrazy od Dünera, Holbeina, Cranacha aj. Vedle dómu se rozkládá **biskupský palác**. Z doby římské se zachovala **věž Marsól**.

Největší švýcarské středisko Svatý Mořic: rozkládá se ve výšce 1896 m. n. m uprostřed sluncem zalitých alpských masivů. Moderní luxusní horské středisko a přilehlé údolí Engadin jsou jedním z nejkrásnějších míst v Alpách. Z města je výhled na vrcholky **Piz Palu** a **Piz Bernina** s **ledovcem Morteratsch**, který se rozkládá pod nimi. Je zde množství horských panoramatických stezek a vyhlídek, lze využít deseti lanovek. V Engadinu se ještě stále mluví rétorománštinou, pomalu vymírajícím, ale přesto oficiálním jazykem.

Ardez-Graubünden: typická rétorománská vesnice

Příloha č. 2: Zájezd sestavený CK Skipas pro individuálního klienta

Stručný program cesty:

- 1. den: odjezd z Prahy do Zürichu v 18:31 vlakem
- 2. den: příjezd do Zürichu, transfer vlakem do Luzernu, ubytování na 3 noci
- 3. – 4. den: vlastní program
- 5. den: odjezd vlakem do Interlaken, ubytování na 3 noci
- 6. – 7. den: vlastní program
- 8. den: odjezd vlakem Golden Pass Express do Montreux, transfer vlakem do Martigny, ubytování na 1 noc
- 9. den: přesun vlakem do Zermattu, ubytování na 3 noci
- 10. – 11. den: vlastní program
- 12. den: odjezd vlakem Glacier Express do Churu, ubytování na 2 noci
- 13. den: volný program
- 14. den: odjezd vlakem Bernina Express do Lugana, ubytování na 1 noc
- 15. den: volný program, přesun vlakem do Locarna, ubytování na 1 noc
- 16. den: přesun vlakem přes Luzern do Zürichu, odjezd vlakem v 19:44 do Prahy
- 17. den: příjezd do Prahy, ukončení cesty

Termíny: 25. 8. – 10. 9. 2011 (14 nocí + 2 noci ve vlaku)

Cena: 35. 000 Kč na osobu a pobyt

Cena zahrnuje: 14x ubytování

Swiss Saver Pass na 15 dnů, 2. třída

rezervaci místa ve vyhlídkovém vagoně Golden Pass Expressu

rezervaci místa ve vyhlídkovém vagoně Glacier Expressu

rezervaci místa ve vyhlídkovém vagoně Bernina Expressu

zpáteční jízdenku vlak Praha – Zürich – Praha

Cena nezahrnuje: cestovní pojištění

Ostatní služby: komplexní pojištění Mondial vč. storna, cca. 1000 Kč osoba/pobyt

Příloha č. 3: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2014

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Firo Tour	Grand Tour Švýcarskem	Odjezd	Pilatus, Luzern, jezero Vierwaldstätter	Jungfrauojch, Interlaken	Schilthorn, Bern	Mont Blanc, Chamonix	Ženeva, plavba po jezeře, Lausanne, Montreux	Zermatt, Gornergrat, Grimselpass	Curych	Vaduz, návrat	13 941,- (doprava, 8x ubytování se snídaní, průvodce) Nezahrnuje: pojištění léčebných výloh, zubačka na Jungfrauojch	1x červen, 1x srpen	
Mayer	Švýcarsko, hory a jezera	Odjezd	Sýrárna, hrad Chillon	Zermatt, Gornergrat	údolí Val D'Herens, jezero St. Leonard, Leukerbad, propast Dala	Nufenen, čokoládovna Alprose, švýcarské miniatury v Melide, Lugano, San Bernardino, Chur	Návrat	-	-	-	6 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, pojištění léčebných výloh)	1x červen	spolupráce s CK Crocus
Redok	Švýcarsko a Glacier Express	Odjezd	Bodamské jezero, ostrov Mainau, Kostnice	Jungfrauojch, Trüm melbachské vodopády	Luzern, Pilatus	Glacier Express, Chur	Návrat	-	-	-	7 090,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: vstupné, lanovky, fakultativní výlety		výlet horským vláčkem
ČEDOK	To nejlepší ze Švýcarska	Příjezd	Rýnské vodopády, Curych, Luzern, Col des Mosses	Ženeva, Lausanne, Vevey, Montreux, hrad Chillon	Visp, Zermatt, Gornergrat	Interlaken, Lauterbrunnen, Jungfrauojch	Gruyères, Fribourg, Bern, Basilej,	Návrat	-	-	9 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce) Nezahrnuje: vstupy a lanovky	1x květen, 2x červenec, 2x srpen, 1x září	
Adventura	Savojské Alpy	Odjezd	Champoussin, Dents du Midi	Pointe des Mossettes, Avoriaz, Pointe de Fornet, Col Derachasson	Les Crosets, Croix de Culet, Mont Blanc, Galerie Defago, Champéry	Les Gorges du Pond du Diable, Morzine, Tete de Lindaret, Col de Basachaux, Pre la Joux	Chatel, Le Morclan, Ženevské jezero, Chatel du Mouet, Portes d'Onnaz, Morgins, La Folleuse	sýrárna, Rýnské vodopády	Návrat	-	12 790,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, informační materiály)	1x červen, 1x srpen	

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Superzaje zdy.cz	Kouzelný svět horských železnic	Odjezd	Rheinschlucht, Disentis, Arosa, Chur	Morteratsch, sýrárna, Bernina, Tirano, chrám Madona di Tirano	St. Moritz, Ardez, tunel Vereina, Davos, zubačka Chatzalp	Návrat	-	-	-	-	10 690,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, vlaková jízdenka)	1x květen	
Mayer a Crocus	Mozaika ze Švýcarska	Odjezd	vycházka na Motta Nalus	Švýcarský národní park, Trupchun	ledovec Morteratsch, Pontresina	vesničky Guarda, Ardez, Scuol, termální lázně	Diavolezza, jezera Pitschen a Nair, Lago Bianco	Muottas Muragl, Alp Languard, Pontresina, St. Moritz	Návrat	-	10 390,- (doprava, ubytování, plná penze, průvodce, pojištění léčebných výloh, lanovka)	1x srpen	spojené s lehkou turistikou
New Travel	Na kole pod Eigerem	Odjezd	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	cyklistika pod Eiger, Mönch, Jungfrauoch	Návrat	-	cena nezveřejněna (doprava, přeprava kol, plná penze, průvodce) Nezahrnuje: pojištění léčebných výloh		cyklistika
SLAN Tour	Alpský okruh	Odjezd	Grindenwald, Jungfrauoch	Zermatt, Gornergrat, jezero Riffel, Klein Matterhorn	Savojské Alpy - Chamonix	Brig, termální lázně Brigerbad	hrad Chillon, Bern, Luzern	Návrat	-	-	7 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, komplexní pojištění)	1x červenec, 2x srpen	
Quick Tour	Gurmánské Švýcarsko s lázněmi a turistikou	Odjezd	Sion, Sierre, Leukerbad, Gemmipass, termální lázně	Zermatt, Gornergrat, Klein Matterhorn	údolí Bagnes, Ženevské jezero, Montreux, hrad Chillon, Broc, Gruyères, sýrárna	Návrat	-	-	-	-	8 690,- (doprava, ubytování, snídaně, vláček, vstup do lázní) Nezahrnuje: komplexní cestovní pojištění	1x září	spojené s ochutnávkou u místních specialit
Rialto	Švýcarská mozaika	Odjezd	Kostnice, Bodamské jezero, Stein am Rhein, Schaffhausen, Rýnské vodpády, Bern	Interlaken, Winderswill, Lauterbrunnen, Thun, Bern	Vierwaldstättersee, Luzern, Pilatus, Engelberg, Vaduz	Návrat	-	-	-	-	6 950,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: vstupné, lanovky	1x srpen	příplatky za svozy

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Emma	Švýcarské železniční dobrodružství	Odjezd	Bernina Express, Glacier Express	Oberwald, Furkadampfbahn, Gletsch, ledovec Rhone	Lugano, Monte Generoso	Goldau, Rigi, Vitznau, Vierwaldstättersee, Luzern	Návrat	-	-	-	9 670,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, lanovka na Schatzalp) Nezahrnuje: pojištění léčebných výloh, storno pojištění, vlakové jízdné		pouze panoramatické vláčky
Geops	Nejkrásnější italská jezera	Odjezd	Lago di Garda, Torbole, vodopády Varone, Arco, Gardone Riviera	Lago di Como, Tremezzo, Bellagia	Locarno, návrat	-	-	-	-	-	7 990,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: komplexní pojištění, vstupné, jízdenky	1x září	
Ideal Tour	Okolo Ženevského jezera	Odjezd, Basilej	Neuchâtel, Chaumont, La Chaux de Fonds, hodinářské muzeum, Murten	Gruyères, Broc, čokoládovna, Lausanne, Vaud, lázně Vevey	Ženeva, výlet lodí, Lausanne, Olympijské muzeum	hrad Chillon, Montreux, Rochers de Naye, alpská zahrada La Rambertia	Návrat	-	-	-	10 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce) Nezahrnuje: vstupy, lanovka, loď, vlak	1x srpen	
Čebus	Švýcarské Alpy, Švýcarská riviera, jezera a města severní Itálie	Odjezd	Odjezd, Engadin, St. Moritz, Maloja	Lago di Corno, Tremezzo, Lugano, Locarno, Lago Maggiore a Lago di Lugano	ostrov Isola Bella, Arona, socha San Carlo	Miláno, jezero Garda, Sirmione, ubytování u Verony	Návrat	-	-	-	6 990,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: komplexní pojištění, případné vstupy	1x září	
Vsacan Tour	Hory, města, Glacier Express	Odjezd	St. Moritz, Glacier Express, Andermat	Saas Fee, Felskin, Grächen	Zermatt, Klein Matterhorn, Trockener Steg, Gornergrat	Ženevské jezero, hrad Chillon, Montreux, Gruyeres, Bern	Luzern, Kostnice, Bodamské jezero	Návrat	-	-	8 890,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, komplexní cestovní pojištění) Nezahrnuje: jízdné	1x srpen	výlet horským vláčkem

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Conti	Horskými vlaky po Švýcarsku	Odjezd	St. Moritz, Bernina Pass, ledovec Morteratsch, Bergün	Sedrun, Oberalppass, Rónský ledovec, Furkadampfbahn	Interlaken, Grimsel, Tätsch, Zermatt	Luzer, plavba po jezeře Vierwaldstätter, Weggis, Kaltbad, Rigi	Návrat	-	-	-	8 590,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: cestovní pojištění, vstupy, jízdné, nápoje u večere	1x srpen	spojené s lehkou turistikou
Smart Travel	Za horským majestátem Jungfrau	Odjezd	túra soustěskou Aareschlucht, muzeum v Lauterbrunnen	horská turistika do Mürrenu	A) Jungfrauoch, Ledový palác B) horská turistika v Lauterbrunnental	A) Schynige Plate, Daube, Oberberghorn B) Harder Kulm	Kleine Scheidegg, Wengen, Trümmelbašské vodopády	lodí do Thunu, sýrárna Emmental, Rýnské vodopády	Návrat	-	A) 11 890,- B) 9 890,- (doprava, ubytování, polopenze, zubačky, loď, vstupy)	1x srpen	možnost volby ze dvou programů, pěší horská turistika
Osvěta	Velký okruh Švýcarskem	Odjezd	Lindau, Stein am Rhein, Rýnské vodopády, Bern, Wengen	Montreux, Martigny, Chamonix, Planpratz, Ženeva	Interlaken, Luzern, jezero Vierwaldstät, Schwyz, Vaduz	Návrat	-	-	-	-	6 490,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: večere, komplexní pojištění	1x květen, 1x červen, 1x srpen, 2x září	
CK2	Sýrárna Emmental a Luzern	Odjezd	Sýrárna Emmental, Luzern, Pilatus	Návrat	-	-	-	-	-	-	2 990,- (doprava, průvodce, zákonné pojištění)	2x květen	jednodenní program
Bus Tourist	Švýcarsko	Odjezd	Basilej, Bern, Murten, Avenches	Ženeva, Muzeum olympijských her	Gruyères, střediska Saanen a Gstaad, Aigle	Montree, Vevey, hrad Chillon, Le Bouveret	Interlaken, Jungfrauoch, Luzern	Návrat	-	-	11 500,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, komplexní cestovní pojištění a pojištění proti úpadku CK, welcome drink)	1x srpen	spojené s horskou turistikou

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Marted	Země velehor, sýrů a čokolád	Odjezd	St. Bernardino, čokoládovna Alprose, Lugano, Monte San Salvatore	Bellinzona, Furkapass, Rýnské vodopády, Gletsch	Neuhasen nad Rýnem, Schaffhausen	Stein am Rhein, ostrov Mainau, Kostnice, Appenzell	sýrárna Schaukäserei, Säntis	Návrat	-	-	7 958,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: vstupy, pojištění vč. storna zájezdu	1x červen	
Intertrans	Krásy centrálního Švýcarska	Odjezd, Luzern	Gerschnialp, Trübsee, vrchol Stand a Titlis, Curych	Návrat	-	-	-	-	-	-	3 930,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, komplexní pojištění)	1x srpen	
Trip	Švýcarsko	Odjezd, Lindau, Einsiedeln	Rýnské vodopády, Curych	Luzern, Pilatus	Návrat	-	-	-	-	-	5 190,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, pojištění CK) Nezahrnuje: večeře, výlet na Pilatus	1x květen	
Alfazet	To nejlepší ze Švýcarska	Odjezd	Bodamské jezero, Schaffhausen, Rýnské vodopády, Curych	Vierwaldstättské jezero, Luzern, Pilatus, Bern	Vevey, Gruyeres, mlékárna Maison, čokoládovna Broc, Lausanne, muzeum historie olympijských her	Täsch, Zermatt, Trockener Steg, Klein Matterhorn, Rhónský ledovec	Návrat	-	-	-	6 950,- (doprava, ubytování, průvodce) Nezahrnuje: vstupné	není vypsán žádný termín	možnost zajištění cestovního pojištění, příplacení večeře
Petr Till	Švýcarsko	Odjezd	Bodamské jezero, květinový ostrov Mainau	St. Moritz, vesnice v Engadine, výroba sýrů	Grindelwald, region Jungfrau, 15 km dlouhý tobogán	Zermatt, Gornergrad, region Wallis	Interlaken, Luzern	Curych	Návrat	-	13 900,- (doprava, průvodce, ubytování, stravování, informační materiály, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: cestovní pojištění, vstupy	1x srpen	4 - 5 účastníků (hotelbus), spojené s pěší turistikou

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
České kormidlo	Poznávací zájezd do Švýcarska	Odjezd	Bodamské jezero, Kostnice, dům Mista Jana Husa, Rýnské vodopády, Bern	sýrárna, čokoládovna Cailer, Luzern	Návrat	-	-	-	-	-	3 990,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: cestovní pojištění, vstupy	1x květen, 2x červenec	
Inex	Nejen za tajemství hodinek, sýrů a čokolády	Odjezd	Neuchâtel, Chaumont, La Chaux de Fonds, hodinářské muzeum, Murten	Gruyères, Broc, čokoládovna, Lausanne, Vaud, lázně Vevey	Ženeva, Olympijské muzeum	hrad Chillon, Montreux, Rochers de Naye	Návrat	-	-	-	11 100,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, informační články, komplexní pojištění)	1x srpen	
Benatour	Perličky ze Švýcarska	Odjezd	Lichtenštejnsko, Einsiedeln, Lucern, Interlaken	Sion, Tätsch, Zermatt, Gornergratt, Monte Rosa, Matterhorn	Ženeva, Lausanne, Montreux, hrad Chillon	Gruyères, sýrárna, Bern, Curych, Rýnské vodopády	Návrat	-	-	-	5 990,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, pojištění CK) Nezahrnuje: vstupné, vlak, lanovky, komplexní pojištění	1x květen	
Amitours	Švýcarsko s výletem horským expresem	Odjezd	klášter Einsiedeln, Schwyz, Luzern	Lugano, švýcarské miniatury, čokoládovna, Bellinzona	Poschiavo, Bernina Express	Návrat	-	-	-	-	5 790,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, pojištění léčebných výloh a storna) Nezahrnuje: jízdenka Bernina Express	3x květen, 2x září	výlet horským vláčkem

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 4: Přehled poznávacích zájezdů do Švýcarska pro rok 2015

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Firo Tour	Glaciér Express	Odjezd	Ostrov Mainau, Kostnice, Zürich	Jungfrauoch	Luzern	Glaciér Express, Vaduz	Návrat	-	-	-	6 221,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: zubačka, vlak, komplexní pojištění	1x červenec, 1x srpen	
Mayer	Švýcarsko, hory a jezera	Odjezd	Sýrárna, hrad Chillon	Zermatt, Gornergrat	údolí Val D'Herens, jezero St. Leonard, Leukerbad, propast Dala	Nufenen, čokoládovna Alprose, švýcarské miniatury v Melide, Lugano, San Bernardino, Chur	Návrat	-	-	-	6 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, pojištění léčebných výloh a storna)	1x červen	
Redok	Švýcarsko a Glaciér Express	Odjezd	Bodamské jezero, ostrov Mainau, Kostnice	Jungfrauoch, Trüm melbachské vodopády	Luzern, Pilatus	Glacier Express, Chur	Návrat	-	-	-	7 890,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: vstupné, lanovky, fakultativní výlety	1x červen	
Čedok	To nejlepší ze Švýcarska	Odjezd	Rýnské vodopády, Curych, Luzern, Col des Mosses	Ženeva, Lausanne, Vevey, Montreux, hrad Chillon	Visp, Zermatt, Gornergrat	Interlaken, Lauterbrunnen, Jungfrauoch	Návrat	-	-	-	11 490,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, komplexní pojištění) Nezahrnuje: vstupy a lanovky	1x květen, 1x červen, 2x červenec, 2x srpen, 1x září	
Adventura	Savojské Alpy	Champoussin, Dents du Midi	Pointe des Mossettes, Avoriaz, Pointe de Fornet, Col Derachasson	Les Crosets, Croix de Culet, Mont Blanc, Galerie Defago, Champéry	Les Gorges du Pond du Diable, Morzine, Tete de Lindaret, Col de Basachaux, Pre la Joux	Chatel, Le Morclan, Ženevské jezero, Chatel du Mouet, Portes d'Onnaz, Morgins, La Folleuse	sýrárna, Rýnské vodopády	Návrat	-	-	12 950,- (doprava, ubytování, polopenze, grilování, informační materiály, vstup do bazénu a sauny v hotelu)	1x červenec, 1x srpen	

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Superzajezdy.cz	Grand Tour Švýcarskem ***	Odjezd, kanton Luzern	Pilatus, Luzern, Vierwaldstättersee	Lauterbrunnen, Kleine Scheideg, Jungfrauojch, Interlaken	Schilthorn, Trümmelbachské vodopády, Bern	Mont Blanc, Chamonix	Ženeva, Lausanne, Montreux	Zermatt, Gornergrat	Zürich	Vaduz, návrat	18 221,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, doprava do Zermatt) Nezahrnuje: komplexní pojištění, večeře, zubačka)	1x červen, 1x srpen	velmi nabitý program
Mayer a Crocus	Mozaika ze Švýcarska	Odjezd	vycházka na Motta Nalus	Švýcarský národní park, Trupchun	ledovec Morteratsch, Pontresina	vesničky Guarda, Ardez, Scuol, termální lázně	Diavolezza, jezera Pitschen a Nair, Lago Bianco	Muottas Muragl, Alp Languard, Pontresina, St. Moritz	Návrat	-	10 590,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, lanovka v Scuol, pojištění léčebných výloh a strona)	1x červenec	spojené s lehkou turistikou
New Travel	Glaciér Express	Odjezd	Ostrov Mainau, Kostnice, Zürich	Jungfrauojch	Luzern	Glaciér Express	Návrat	-	-	-	6 221,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: zubačka, vlak, komplexní pojištění	1x červenec, 1x srpen	totožný zájezd s CK Firo Tour
SLAN Tour	Itálie a Švýcarsko	Odjezd	Bergamo, Milano	Lago Maggiore, Stresa, Isola Bella, Lugano	Poschiamo, Bernina Expres, St. Moritz	Návrat	-	-	-	-	5 990,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, komplexní pojištění) Nezahrnuje: vstupné	1x červenec	
Quick Tour	Květinový víkend ve Švýcarsku	Odjezd	St. Gallen, Bodamské jezero, ostrav Mainau, Appenzell, Bregenz	Hoher Kasten, Stein + místní sýrarna	Návrat	-	-	-	-	-	3 890,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: komplexní cestovní pojištění, vstupy, lanovky	1x červen	

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Rialto	Autosalon Ženeva	Odjezd, Ženevské jezero v Lausanne, historické město, Olympijské muzeum	Autosalon nebo prohlídka Ženevy	Návrat	-	-	-	-	-	-	3 950,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: komplexní pojištění	1x březen	jediný nabízený zájezd
Emma	Švýcarské železniční dobrodružství	Odjezd	Bernina Express, Glacier Express	Oberwald, Furkadampfbahn, Gletsch, ledovec Rhone	Thusis, Rheinwald, San Bernardino, Bellinzona, Locarno, Centovalli, Filisur	Goldau, Rigi, Vitznau, Vierwaldstättersee, Luzern	Návrat	-	-	-	11 490,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, lanovka na Schatzalp) Nezahrnuje: pojištění léčebných výloh, storno pojištění, vlakové jízdné	1x červenec, 1x srpen	ve srovnání s r. 2014 pozměněn 4. dne
Geops	Nejkrásnější italská jezera	Odjezd	Lago Maggiore, Arona, Stresa, Boromejské ostrovy, hora Mottarone	Lago di Como, Tremezzo, Bellagia, Como	Návrat	-	-	-	-	-	5 590,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: komplexní pojištění, plavby lodí, lanovky, veškeré vstupné)	1x květen	jediný nabízený zájezd, stejný název zájezd, odlišný od r. 2014, CK si vyhrazuje úpravu programu dle počasí a dopravy
Ideal Tour	Okolo Ženevského jezera	Odjezd, Basilej	Neuchâtel, Chaumont, La Chaux de Fonds, hodinářské muzeum, Murten	Gruyères, Broc, čokoládovna, Lausanne, Vaud, lázně Vevey	Ženeva, výlet lodí, Lausanne, Olympijské muzeum	hrad Chillon, Montreux, Rochers de Naye, alpská zahrada La Rambertia	Návrat	-	-	-	10 331,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, zákonné pojištění) Nezahrnuje: vstupy	1x srpen	cena nižší oproti r. 2014

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Čebus	Švýcarsko s výletem do Chamonix a lanovkou do masivu Mont Blanc	Odjezd, Rýnské vodopády	Curych, Vierwaldstättersee, Luzern,	Berner Oberland, Brienzsee, Brienzer Rothorn, Thunersee, Bern, Gruyères	Chamonix, Mont Blanc, hrad Chillion, Lausanne	Coppet, zámek Madame, de Staël a Nyon, Ženeva	Návrat	-	-	-	7 290,- (doprava, ubytování snídaně, průvodce, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: pojištění léčebných výloh, vč. storna zájezdu, vstupy, jízdné	1x spren, 1x září	
Vsacan Tour	Hory, města, Glacier Express	Odjezd	St. Moritz, Glacier Express, Andermat	Saas Fee, Felskin, Grächen	Zermatt, Klein Matterhorn, Trockener Steg, Gornergrat	Ženevské jezero, hrad Chillion, Montreux, Gruyeres, Bern	Luzern, Kostnice, Bodamské jezero	Návrat	-	-	9 250,- (doprava, ubytování, snídaně, komplexní pojištění) Nezahrnuje: vstupné, jízdné	1x srpen	výlet horským vláčkem
Conti													CK zkrachovala
Smart Travel	Davos-Klosters	Odjezd											nenabízí zájezdy pro rok 2015
Osvěta	Velký okruh Švýcarskem, Zermatt + Matterhorn	Odjezd					Návrat	-	-	-	8 990,-	2x květen	není znám přesný program a obsah ceny
CK2	Vznešená Ženeva a Mont Blanc na dosah ruky	Odjezd	vrchol Aiguille du Midi, výhled na Mont Blanc, Ženeva	Návrat	-	-	-	-	-	-	3 000,- (doprava, pojištění CK, průvodce) Nezahrnuje: vstupné	není vypsán žádný termín	termíny CK zasílá společně s cestovní smlouvou po řádném vyplnění přihláškového formuláře

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
Bus Tourist	Švýcarsko	Odjezd	Basilej, Bern, Murten, Avenches	Ženeva, Muzeum olympijských her	Gruyères, střediska Saanen a Gstaad, Aigle	Montree, Vevey, hrad Chillon, Le Bouveret	Interlaken, Jungfrauoch, Luzern	Návrat	-	-	11 500,- (doprava, ubytování polopenze, průvodce, komplexní cestovní pojištění a pojištění proti úpadku CK, welcome drink)	1x srpen	spojené s horskou turistikou
Marted													nenabízí zájezdy pro rok 2015
Intertrans	Švýcarské horské železnice	Odjezd, Vaduz	Bernina Express, pěší túra k ledovci, St. Moritz	Chur, vlakem do Arosy, soutěska Via Mala	jezero Eibsee, možné lanovkou na Zugspitze, návrat	-	-	-	-	-	8 090,- (doprava, polopenze, průvodce, komplexní pojištění) Nezahrnuje: vstupy, lanovky	1x srpen	spojené s lehkou turistikou
Trip													nenabízí zájezdy pro rok 2015
Alfazet	To nejlepší ze Švýcarska	Odjezd	Bodamské jezero, Schaffhausen, Rýnské vodopády, Curych	Vierwaldstättské jezero, Luzern, Pilatus, Bern	Vevey, Gruyeres, mlékárna Maison, čokoládovna Broc, Lausanne, muzeum historie olympijských her	Tätsch, Zermatt, Trockener Steg, Klein Matterhorn, Rhónský ledovec	Návrat	-	-	-	6 950,- (doprava, ubytování, průvodce) Nezahrnuje: vstupné	není vypsán žádný termín	možnost zajištění cestovního pojištění, příplacení večere
Petr Till	Švýcarsko	Odjezd	Bodamské jezero, květinový ostrov Mainau	St. Moritz, vesnice v Engadine, výroba sýrů	Grindelwald, region Jungfrau, 15 km dlouhý tobogán	Zermatt, Gornergrad, region Wallis	Interlaken, Luzern	Curych	Návrat	-	13 900,- (doprava, průvodce, ubytování, stravování, informační materiály, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: cestovní pojištění, vstupy	1x srpen	4 - 5 účastníků (hotelbus), spojené s pěší turistikou

CK	Název zájezdu	Program									Cena	Termíny	Poznámky
		1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den			
České kormidlo	Kostnice, Bern, Luzern	Odjezd	Bodamské jezero, Kostnice, dům Mista Jana Husa, Rýnské vodopády, Bern	sýrárna, čokoládovna Cailer, Luzern	Návrat	-	-	-	-	-	3 855,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce, pojištění CK proti úpadku) Nezahrnuje: cestovní pojištění, trajekt, vstupy	1x květen, 1x srpen	
Inex	Švýcarské železnice nad Ženevským jezerem	Odjezd	Lausanne, výlet lodí po Ženevském jezeře do Vevey, Aigle, Les Diablerets, Leysin	hrad Aigle, Montreux, vrchol Rochers de Naye, hrad Chillon	Blonay, železniční muzeum Chamby, muzeum lokomotiv, vláček Golden Pass, Gstaad	Návrat	-	-	-	-	7 790,- (doprava, ubytování, polopenze, relaxační centrum v hotelu, průvodce, mapa Švýcarska) Nezahrnuje: vstupy, cestovní pojištění	1x červen, 1x srpen, 1x září	
Benatour	Krásy francouzských a švýcarských Alp	Odjezd	Bern, Bärengraben	Chamonix, vrchol Aiguille du Midi, výhled na Mont Blanc, městečko Annecy	Ženeva	Návrat	-	-	-	-	4 254,- (doprava, ubytování, snídaně, průvodce) Nezahrnuje: cestovní pojištění, lanovka, vstupy, příplatek za svozy	1x květen, 1x červen, 1x září	
Amitours	Švýcarsko s výletem horským expresem	Odjezd	klášter Einsiedeln, Schwyz, Luzern	Lugano, švýcarské miniatury, čokoládovna, Bellinzona	Poschiavo, Bernina Express	Návrat	-	-	-	-	5 790,- (doprava, ubytování, polopenze, průvodce, pojištění léčebných výloh a storna) Nezahrnuje: jízdenka Bernina Express	3x květn, 2x září	výlet horským vláčkem

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 6: Obrázky zmíněných lokalit Švýcarska

Obr. č. 1: Wilhelm Tell Express



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. č. 2: Golden Pass Line



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. č. 3: Bernina Express



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. č. 4: Montreux



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. č. 5: Swiss Miniatur v Melide



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. č 6: Curych



Zdroj: Zurich Chess Challenge 2015. *Novoborský šachový server* [online]. @ 2014 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.nss.cz/zurich-chess-challenge-2015>

Obr. č 7: Pilatus



Zdroj: Pilatus: sagemumwoben, sagenhaft. *MySwitzerland.com* [online]. Schweiz Tourismus, © 2015 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z:<http://www.myswitzerland.com/de-at/pilatus.html>

Obr. č. 8: Chur



Zdroj: Download Bilder. *Stadt Chur: Willkommen in der Alpenstadt* [online]. © 2010 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z:<http://www.chur.ch/de/ueberchur/mediengalerie/downloadbilder/?action=info&pubid=35404>

Obr. č. 9: Matterhorn



Zdroj: Riffelsee (2770 m) mit Matterhorn (4477 m). *Holiday Check* [online]. © 1999 - 2015 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: http://www.holidaycheck.ch/vollbild-Matterhorn+Riffelsee+2770+m+mit+Matterhorn+4477+m-ch_ubi_id_1163260649.html

Obr. č. 10: St. Moritz



Zdroj: St. Moritz: Alpine Metropolis. *MySwitzerland.com* [online]. © 2015 [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.myswitzerland.com/en/st-moritz.html>

Obr. č. 11: Samnaun



Zdroj: Unterkünfte Samnaun. *Bergfex* [online]. © 1999-2015 [cit. 2015-03-11].
Dostupné z: <http://www.bergfex.ch/samnaun/ferienwohnung-haus-rupicapra/>

Obr. č. 12: Monte Brè



Zdroj: Monte Brè: Views over Lake Lugano. *MySwitzerland.com* [online]. © 2015 [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.myswitzerland.com/en/monte-bre-with-a-view-to-the-sugar-loaf.html>