

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013 – 2015

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Stanislav Starý

**Cestovní ruch a jeho vliv na národní hospodářství
v České republice pod směrnicí 90/314 EHS o cestách
pro pobyty a zájezdy**

V Praze 2015

Vedoucí diplomové práce: Ing. Ladislav Kožíšek

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED STUDIES

2013 – 2015

DIPLOMA THESIS

Stanislav Starý

**Tourism and its impact on the national economy in the
Czech Republic under the Directive legislation 90/314
EEC about journeys on holidays and tours**

Praha 2015

The Diploma Thesis Work Supervisor: Ing. Ladislav Kožíšek

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž bylo čerpáno při zpracování diplomové práce, jsem uvedl v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 10. 1. 2015

Stanislav Starý

Poděkování

Chtěl bych tímto poděkovat vedoucímu diplomové práce Ing. Ladislavovi Kožíškovi za odborné vedení, pomoc a rady při zpracování této práce.

Anotace

Tato diplomová práce se zabývá směrnicí 90 / 314 EHS a její transpozici do zákona č.159/1999 Sb., dále její vliv na cestovní kanceláře, jejich pojištění proti úpadku a vlivu turismu na ekonomiku v ČR. Cílem práce je popsat akceptování směrnice cestovními kancelářemi, jejich pojištění pro případ úpadku a využití směrnice v praxi. Jedná se hlavně o ochranu klientů CK. Nové přijetí občanského zákoníku z roku 2014, který začal řešit pojmy jako „ztráta radosti z dovolené“, klientům CK výrazně zlepšuje jejich postavení v případných sporech. Cílem je, pomocí dotazníku ověřit skutečnost o znalostech této směrnice a problematiky turismu v ČR. Tuto skutečnost bude popsána a vypracována v obsahovou analýzu dokumentů souvisejících s problémy cestovního ruchu v ČR. Výstup by mohl sloužit jako pomocník při cestách a pobytech klientů v zahraničí. Dále bude poukazovat na důležitost ekonomického přínosu cestovního ruchu v ČR. V neposlední řadě se tato diplomová práce zabývá komparací pojištění s Velkou Británií, která pouze doplňuje obsahovou analýzu dokumentů čerpaných z ČR v pojetí komparace s jinou členskou zemí EU a pojištění CK samotných.

Klíčová slova

Cestovní ruch, cestovní kancelář, cestovní agentura, zákon 159/1999, směrnice 90/314 EHS o souborných službách pro cesty a zájezdy, cestování, zájezd, ztráta radosti z dovolené, ekonomické přínosy.

Annotation

This diploma thesis is focused on Directive 90/314 EEC and its transposition to the law No. 159/1999 no. in the Czech Republic according to the Law number 159/1999 no., it's impact on their travel agency bankruptcy insurance and the impact on the economy in the country. The aim is to describe the adoption of Directive by travel agencies, the in instance in case of bankruptcy and usage Directive in a practical way. The main goal is protection of clients. New adoption of Civil Code from 2014 that started to deal with terms as „ Loss of joy from holiday” significantly improves clients' situations in potential disputes. The aim is by means of the questionnaire to verify the fact about knowledge of Directive and issues of tourism in the Czech Republic. The fact will be described and worked out by content analysis of documents connected with the problems of tourism in the Czech Republic. Last but not least this thesis deals with comparison of instance in Great Britain that only completes the content analysis in comparison with other member country of European Union and instance of agencies themselves EU member and what insurance themselves.

Key words

Agency, benefits, tourism, travel directive 90/314 EEC, law 159/1999, package travel, tours, travel, tours, loss of enjoyment, of the holiday, the economic benefits.

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	11
2 CESTOVNÍ RUCH	14
2.1 Důvody proč cestovat	14
2.2 Vývoj cestovního ruchu po roce 1918.....	14
2.3 Cestovní ruch a politika	18
3 POTENCIÁL ROZVOJE CESTOVNÍHO RUCHU V ČR	22
4 CESTOVNÍ RUCH A PŘÍNOS PRO EKONOMII	26
4.1 Multiplikační efekt v cestovním ruchu.	28
4.2 První čtvrtletí roku 2014 z ekonomického pohledu.....	33
4.3 Druhé čtvrtletí roku 2014 z ekonomického pohledu	34
5 POLITIKA TURISMU	38
5.1 Legislativa pro turismus	38
5.2 Kompetence ve veřejné správě	39
5.3 Ministerstvo pro místní rozvoj a Czech turismu.....	41
5.4 Koncepce státní politiky	45
6 SMĚRNICE 90/314/ EHS	48
7 CESTOVNÍ KANCELÁŘE A INSOLVENCE	52
7.1 Záruky pro případ úpadku CK a zákon 159/1999 Sb.	53
7.2 Názory odborníků k české legislativě a směrnici 90/ 314 EHS.....	56
PRAKTICKÁ ČÁST	61
8 METODOLOGIE	61
8.1 Cíle výzkumu.....	61
8.2 Stanovení výzkumných hypotéz	61
9 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKU	66
10 KLIENT A SMĚRNICE 90/314 EHS V ČR ZÁKON 159/1999	70
11 KOMPARACE ČR VE VELKÉ BRITÁNII A ČR	77
12 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	81

ZÁVĚR.....	82
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	85
SEZNAM ZKRATEK.....	90
SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ	91
SEZNAM PŘILOH.....	92

ÚVOD

Mnoho lidí, má rádo cestování. Což v dnešní době přináší určitou dávku obezřetnosti. Většina lidí nejraději cestuje do zahraničí, ale v rámci jejich dovolené i po České republice. Důvodem je velmi často načerpání nových sil, klid a čas strávený s rodinou. Někteří klienti na dovolenou jezdí jednou v roce, někteří i třikrát. Je mnoho cizokrajných destinací, které svým kouzlem nenechají být nikoho chladným. Jedeme-li na dovolenou jednou, či třikrát za rok, pokaždé tato událost sebou nese velká očekávání. Některé dovolené do cizokrajných států, jsou velmi finančně náročné. O to horší někdy může být právě onen špatný zážitek ze ztráty radosti z dovolené. Tento fakt nastává v případě, když se něco nevychází podle našich představ a předem dohodnutých podmínek. Ať je to špatně zamluvený pokoj, nefunkční sprcha, toaleta, televizor nebo jiné. Dalším nemýlím překvapením, může být špatně zamluvený apartmán již z České republiky. Přímo v destinaci je klient vystaven překvapení, že zarezervovaný pokoj v hotelu je vlastně bez slibovaného výhledu na moře. skutečnosti mohou být i horší, například špína na pokojích, špatná strava nebo nepřesný room servis. Tyto všechny aspekty, mohou vést k reálnému pocitu ztráty radosti z dovolené.

Cílem této diplomové práce je vliv směrnice 90/314 EHS na pojištění cestovních kancelářích (dále CK) a ochranu klienta před případným úpadkem CK. Popisuje současné problémy z legislativy ve vztahu k směrnici 90/314 EHS a zákona 159/1999 sb. Poukazuje na přínos turismu v ČR na HDP. Cílem je pomocí obsahové analýzy dokumentů vytvořit výstup, který by, mohl sloužit jako pomocník při cestách pro potencionální klienty turismu a to na základě ankety, která byla provedena. Shrnutí jejich výsledků, bylo zohledněno v obsahové analýze.

Práce popisuje historii turismu vznik prvních profesních organizací a vývoj. Poukazuje na geografické potencionální území a jejich možnosti a dále využití těchto oblastí v cestovním ruchu. Zároveň představuje politický vývoj a jeho vliv na turismus. Pozornost je také věnována státní správě a jejímu vlivu na cestovní ruch. Práce se zabývá se i novými pojmy v cestovním ruchu jako pojem: „ ztráta radosti z dovolené“ novým českým občanským zákoníkem z roku 2014. Dále poukazuje na důležitost ekonomického přínosu tohoto odvětví v ČR hlavně díky multiplikačnímu efektu a jeho vliv na HDP v ČR.

V Praktické části se práce zaměřuje na obsahovou analýzu dokumentů a jejich výstupy, které by mohly sloužit jako pomocník při cestách a pobytech klientů

v zahraničí. Zároveň představuje legislativní možnosti pro klienta ve smyslu ochrany proti případnému úpadku CK a jiným životním příhodám, například nemoc a určení náhradníka na rekreaci, storno poplatky zájezdu nebo objednávání zájezdu přes internet a jeho úskalí. Dotazník bude sloužit k zjištění, zda potencionální klienti znají a chápou, možnosti směrnice její vliv na ochranu klienta samotného v rámci EU. Dále její možnosti při podstatě případného právního sporu. V praktické části je provedena komparace s jinou evropskou zemí a to s Velkou Británií, která pouze doplňuje obsahovou analýzu dokumentů čerpaných z ČR v pojetí komparace s jinou členskou zemí EU a pojištěním CK samotných.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Turista v mezinárodním cestovním ruchu

Osoba, která vycestuje do jiné země, kde není trvale hlášena, než v níž má své (trvalé bydliště) za účelem rekreace, ale délka pobytu nepřekročí jeden rok. Ovšem musí, alespoň jednou přenocovat.¹

Výletník

Osoba, která vycestuje do jiné země, třeba jen 12 hodin, a v zemi nemá své trvalé bydliště. Během pobytu nepřenocuje.²

Cestovní agentura

Cestovní agentura může prodávat služby a jednotlivé zájezdy od cestovních kanceláří. Agentura zájezdy jen zprostředkovává pro cestovní kanceláře. Ovšem může například zprostředkovat pronájmy dopravních prostředků, kde nese odpovědnost jen sama za sebe. Ovšem nenese odpovědnost jako cestovní kancelář.³

Cestovní kancelář

Je firmou samostatně podnikající, která se soustředí na sestavování zájezdů, cestovních balíčků, které sama pořádá. Zabezpečuje provoz, zprostředkování, organizování. Je to živnost koncesovaná a nese plnou zodpovědnost za své produkty. Cestovní kancelář přímo uzavírá smlouvu s klientem a musí mít pojištěny záruky pro případ úpadku CK.⁴

¹ HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2014, s. 11. ISBN 978-80-7452-040-2.

² Tamtéž, s. 11.

³ HESKOVÁ, M. et. al. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006, s. 34. ISBN 80-7168-948-3.

⁴ Tamtéž, s. 35.

Huz

ubytovacích zařízení. Hromadná ubytovací zařízení jsou zařízení s minimálně pěti pokoji nebo deseti lůžky, která poskytují přechodné ubytování hostům za účelem např. dovolené, lázeňské péče, služební cesty, školení, kongresu, pobytu dětí v letních a zimních táborech. Mezi HUZ patří hotely, penziony, turistické ubytovny, chatové osady, kempy a ostatní ubytovací zařízení.⁵

Průmysl cestovního ruchu

Jsou to všechna odvětví, která se podílejí na produkci pro cestovní ruch. Jsou to například: hotelová zařízení, restaurační činnost, letecká doprava, maloobchod, kulturní a zábavní podniky, rekreační zařízení, můžeme tedy říci, že jsou to taková odvětví, která přímo jednají se zákazníkem.⁶

Ekonomika cestovního ruchu

Tento pojem zahrnuje celý průmysl cestovního ruchu, ale také příslušně navazující odvětví. Jejichž dodávky zboží a služeb se prolínají přímo s cestovním ruchem: stavebnictví, výrobci a dodavatelé investiční zařízení, dopravních prostředků, energie, potraviny, pohonné hmoty a veřejná zpráva.⁷

Směrnice 90/314 EHS

Evropská směrnice z června roku 1990 č.90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Z této směrnice v podstatě vychází česká právní legislativa ohledně cest, pobytů, zájezdů a služeb.⁸

Zákon č. 159/1999 Sb.

Zákon některých podmínek podnikání v oblasti cestovního ruchu, jsou to konkrétní předpisy k cestovnímu ruchu. Tato úprava leží v současnosti na pomezí obchodního a občanského práva občanského zákoníku. Ovšem vychází z Evropského

⁵ METODICKÁ PODPORA REGIONÁLNÍHO ROZVOJE. *Počet hromadných ubytovacích zařízení a lůžek*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-20]. Dostupné z : <http://www.regionalnirozvoj.cz/index.php/116.html>

⁶ HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014, s. 11. ISBN 978-80-7452-040-2.

⁷ HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014, s.12. ISBN 978-80-7452-040-2.

⁸ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Univerzita J.A. Komenského, 2013,s.12. ISBN 978-80-7452-032-7.

práva, ze směrnice č. 90/314/EHS. Ovšem přijetí nového Ob. Zákoníku se toto vymezení komplikuje.⁹

⁹ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Univerzita J.A. Komenského, 2013, s.13. ISBN 978-80-7452-032-7.

2 CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch se stal významným společenským fenoménem, který výrazně podporuje růst ekonomie v každé turistické destinaci. Tento fakt je vnímán z pohledu jednotlivce i společnosti. Každý rok se masy lidí pohybují buď v řízených nebo neřízených zájezdech po celém světě a to buď za účelem rekreace, nebo i za poznáním, náboženstvím a jídlem. Cestovní ruch je neodmyslitelným faktem spotřebního života hlavně ve vyspělých zemích. V posledních letech zaujímá vysoké postavení ve světových příjmech jako například chemický nebo ropný průmysl.¹⁰

2.1 Důvody proč cestovat

Velmi důležitým významem pro cestovní ruch je v poslední době stále více spojovaná turistika vnitrostátní a regionální, která nabízí lokální výrobky, tradice a folklór. Návštěvou určitých regionů, ale i mikroregionů turisté získávají přehled a zkušenosti v regionálních tradicích. Někdy si je i příležitostně vyzkoušejí. Toto pojetí cestovního ruchu se stává více a více zajímavým. V oblasti mezinárodního cestovního ruchu je jedním z největších ekonomických příjmů. Podpora cestovního ruchu a jeho rozvoj z hlediska sociálního a ekonomického je nezpochybnitelný. Cestovní ruch je způsob, při kterém se cestující přemístí mimo jeho obvyklé – běžné místo k pobytu, u tohoto pobytu by neměl cestující pracovat vykonávat výdělečnou činnost. Občan v mezinárodním turismu, je turista, který opustí své trvalé bydliště a vycestuje na dobu do jednoho roku. Ovšem hlavní důvod občana, který vycestuje, nesmí být pracovní činnost v navštívené zemi. Velmi často ovšem chybí ucelená a jasná právní koncepce pro členské státy EU, protože směrnice o cestovním ruchu nejsou vykládány stejně.¹¹

2.2 Vývoj cestovního ruchu po roce 1918

Období před světovou válkou se v naší republice projevilo lehkou zaostalostí, naši občané neměli mnoho finančních prostředků, a proto se spíše orientovali na blízké destinace. Ovšem například Angličané a studenti si v celku svobodně vyraželi

¹⁰ HESKOVÁ, M. et. al. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006, s. 19. ISBN 80-7168-948-3.

¹¹ Tamtéž, s. 27.

do alpských vrchů, kde tábořili, lovili a dobývali vysoké vrcholky hor, kde využívali všech možných cest po sladké i slané vodě.

Italové, Francouzi, Němci ti naopak velmi rychle a svobodně tvořili vysokohorský cestovní ruch a tím i tradice cestování po celém světě. Čeští občané zůstali odkázáni na svou vlast. Vznikem této idey, která se více zabývala krásami naší vlasti a se zaměřením na podstatné významy všech krajů z historického hlediska se této myšlence dařilo. Ovšem z hlediska turistické praxe, byla zanedbaná. Tato ideologie byla platná ještě i po druhé světové válce.

Nejvýznamnější organizací v ČR bylo založení Klubu českých turistů v roce 1888 v rámci Rakouska Uherska. Toto založení doprovázelo mnoho myšlenek, ovšem jedna z nejvýznamnějších byla šíření národní myšlenky a udržování styku se slovanskými zeměmi. Mezi další aktivity patřilo pořádání výletů, vydávání vlastního časopisu, vzbuzování zájmu o cestování a jiná propaganda. V této době se začínají budovat stezky a celá infrastruktura cestovního ruchu. Aktivity v rakouském klubu byly značně omezeny. To hlavně z důvodu naprosté většiny soukromých pozemků a majetků, nejvýznamněji to v tomto případě projevovalo u všech různých cest. Podobně na tom bylo i nepochopení v prohlubování samostatného zájmu o podstatu turismu a sociálního rozvoje, jako rekreace a výlety. V těchto letech nebyla ještě stanovena osmihodinová pracovní doba a nebylo nedělního klidu, neexistovala žádná tištěná propagace v tisku ani žádné zprávy nebo informace o turismu. Později po vzniku Českého samostatného státu po roce 1918 se otevřeli nové šance pro cestování. Ohromná chuť cestovat zachvátila novou republiku. Za tento rozvoj byla samozřejmě odpovědná i vlna entuziasmu ze svobody a nového národního určení. Velký podíl na tom měla i práce Klubu československých turistů, kteří vytvořili mnoho užitečného, značkovali cesty, zajišťovali ubytování v chatách, zpřístupňovali jeskyně, zvyšovali úroveň pohostinství a pečovali a udržovali památky.¹²

V tomto období vzniká v roce 1919 Státní úřad statistický a poprvé se zaznamenávají statistická data o cestovním ruchu. Jako jeden z prvních informačních zdrojů byl v ČR vydán katalog Ministerstvem obchodu a průmyslu hotelů v ČR, který byl v celku velmi dobře a podrobně zpracován. V případě zaznamenání příjezdového cestovního ruchu se data zaznamenaly v roce 1927 o cizineckém ruchu u nás. Která jsou uvedena v tabulce níže.

¹² VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 21. ISBN 978-80-7380-340-7.

Tabulka 1: Návštěvnost lázní v Čechách na Moravě a Slezsku v roce 1927

Poř. Číslo	Lázeňské místo	Počet hostů v tis.	Poř. Číslo	Lázeňské místo	Počet hostů v tis.
1	Karlovy Vary	111	8	Jáchymov	9
2	Mariánské lázně	60	9	Grafenberk (Jeseník)	8
3	Teplice - Šanov	60	10	Jánské Lázně	5
4	Františkovy lázně	46	11	Libverda Lázně	1
5	Luhačovice	26	12	Konstantinovy Lázně	1
6	Špindlerův mlýn	22	13	Kynžvart	1
7	Poděbrady	22	14	Ostatní lázeňská místa	30
	Celkem				402

Zdroj: ¹³

Z hlediska geografické struktury se největší podíl na návštěvníky z Německa 47%, Rakouska 16%, Maďarská 5%, Polska 5%, a dále Rumunska, Anglie, USA, Francie a Nizozemska. Další dostupná data o situaci v cestovním ruchu jsou z roku 1937. Uvádějí následující, Československá republika patřila v období 1921 -1937 k významným evropským zemím z hlediska zahraničního cestovního ruchu. V oblastech příjezdů cizinců se ČR v roce 1937 řadila na 8. Místo v Evropě. V pořadí byla za Francii, Itálii, Anglii, Švýcarskem, Německem, Rakouskem a Belgií a k tomu je zaznamenán i odhad z příjmů z cizineckého ruchu a to v následujících číslech z roku 1937 v tehdejší měně. Švýcarsko 635 Kč, Rakousko 190 Kč a u nás asi 55 Kč. Do Československa v roce 1937 zavítalo 550 tis. Cizinců, z toho navštívili Československé lázně 30,4%, Čechy s Prahou 35,4% (jen Prahu 19,3%) zemi Moravskoslezskou 19%, Slovensko 13,6% a Podkarpatskou Rus 1,6 %. Velký význam v tuto dobu mělo lázeňství, což nasvědčuje fakt vysokého příjezdu zahraničních turistů, ale také dlouhý pobyt na našem území, což činilo v průměru 12 dní. Ekonomický přínos z cestovního zahraničního ruchu v těchto letech představoval částku 936 mil. Což činilo jen pro lázeňství a jejich hosty 45%. Dalším nemalým přínosem byla částka vybírána státem a krajem z cizineckého cestovního ruchu a to skoro 20% v placení různých daní. Z hlediska geografie struktury to byli převážně návštěvníci z Německa 31%, Rakouska 23%, Maďarska 11%, Polska 6% a dalších jako Anglie, Rumunska, USA,

¹³ VYSTOUPIL, J. et. al. Geografie cestovního ruchu České republiky. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 22. ISBN 978-80-7380-340-7.

Francie a Nizozemska. Tehdejší ekonomické hodnocení bylo velmi pozitivní a významné pro cizinecký ruch, ale domácí cestovní ruch byl ještě lepší, protože podle statistiky z roku 1937 se turisté 3,8 mil. vydali za poznáním po Čechách a jejich délka pobytu byla 4 dny. Odhadované výdaje byly zhruba 1,5 mild. Kč. Nejvíce lidé jezdili po Čechách 44% (Praha 14%).¹⁴

V roce 1948 v únoru se razantně změnilы všechny způsoby a podmínky rozvoje cestovního ruchu u nás. Všechny jeho formy a druhy. V cestovním ruchu na 40 let nastal útlum a přestal se rozvíjet jako samostatné obchodní odvětví s podnikatelskou činností. Kde se již nedala uplatnit reálná turistická poptávka. Jedním z prvních negativních faktorů v rozvoji cestovního ruchu, byl zákaz cestování do zahraničí. Dále úplná blokáce západních hranic a takzvaně povinné cestování do spřátelených socialistických zemí. Nastal takzvaně socialistický cílený cestovní domácí ruch. V letech padesátých hovoříme o úplném úpadku cestovního ruchu jak na domácí scéně, tak v cestách do zahraničí a to hlavně z politických důvodů. Jeden z největších kroků bylo znárodňování a znárodňovací dekrety pro soukromé vlastnictví po druhé světové válce. Po roce 1948 byly postupně znárodňovány všechny velké podnikatelské subjekty jako hotely, lázně, restaurace, cestovní kanceláře a další. Velkou změnou, která přišla náhle, bylo oznámení státního socialistického zdravotnictví v roce 1955, kde došlo v podstatě ke zrušení lázeňského privátního sektoru, který bezesporu patřil k jednomu z nejdůležitějších segmentů u nás. Je třeba ještě dodat, že více než třetina vynikající turistické péče spadala do Sudet a po odsunu Německých občanů a nasazení správců na jeho majetek došlo k velkým ztrátám na majetku rozkrádáním, ale i k ohromné devastaci těchto majetků a úplnému narušení skvěle fungující infrastruktury.

Koncem padesátých let se objevila nová forma rekreace a to ROH. Tato masová rekreace pro pracující lid, který trávil hromadné dovolené většinou ve špatně nebo velmi spoře vybavených rekreačních objektech. Rozvoj služeb také nebyl na vysoké úrovni, kdy mezi lety 70 a 80 týmy se dá mluvit o špičce rozvoje v tomto odvětví. Rekreace ROH, ale měla v celém sektoru cestovního ruchu velmi významné místo. V období okolo šedesátých let naopak masivně stoupá letní rekreace u existujících vodních nádrží a jezer jako Lipně, Štěchovické přehradě, Slapech

¹⁴ VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 29. ISBN 978-80-7380-340-7.

a dalších. Pozadu v těchto letech neostal ani rozvoj horské turistiky, dále se rozeběhla výstavba pražských hotelů jako Intercontinental, Jalta, Olympik atd.¹⁵

Zásadní rozvoj po roce 1989 bylo zdemokratizování politické scény na našem území. Velkým krokem byl zákon o malé privatizaci, kterým byla postupně navrácení znárodněného zařízení v oblasti cestovního ruchu zpět do soukromých rukou původních majitelů. Později pokračující velká privatizace, kde nastalo mnoho změn, některý majetek přecházel na fyzické osoby, města a obce čímž města a obce získaly mnoho ubytovací kapacity většinou z majetku ROH, se kterou neuměli v tu dobu pracovat. Také se změnil poměr v příjezdovém a výjezdovém turismu. V číslech by to bylo asi následovně, podle statistiky ČSÚ více než 7 mil. obyvatel se vydalo na pobyty delší než 4 dny do západních zemí, ale jen 700 tisíc do bývalého socialistického tábora. Ohromnou změnou bylo řízení turismu demokraticky a ne direktivně jak bylo v předchozích letech zvykem. Další změnou byl vstup ČR do Evropské unie v roce 2004. Je pravdou, že po roce 1989 se asi největšího rozmachu dočkaly cestovní kanceláře a to opět v číslech po roce 1989 u nás existovalo 11 státních a „družstevních“ cestovních kanceláří, po roce 1995 jich bylo napočítáno a evidováno kolem 1100, ale v současné době jich je něco kolem 700. Ovšem jen asi 10, až 15 významnějších touroperátorů. Touto změnou se Česká republika navrátila k Evropskému standardu, který pokračoval více než sto let.¹⁶

2.3 Cestovní ruch a politika

Politika jako taková může ekonomické vztahy značně rozvinout, ale také zbrzdit. Její vliv na cestovní ruch je značný. Při dobrých politických podmínkách nastavené politickým spektrem se může ekonomická stránka cestovního ruchu jen rozvíjet. Ovšem při špatně nastavených podmínkách může vše znehodnotit nebo svést ze správného směru a celý proces značně zbrzdit. Poté se úroveň cestovního ruchu odráží na celkovém rozvoji země, která je nějakým způsobem politicky vedena. Organizace politiky turismu je v každé zemi rozdílná a odráží se v ní politické uspořádání celé země. Je nutné zajistit garanci a práva občanům o volném pohybu, což by mělo být jedním ze stěžejních práv demokraticko - liberálních států. Pro celkový rozvoj turismu je důležitý i rozvoj dalších podmínek jako stabilita daní, celkového

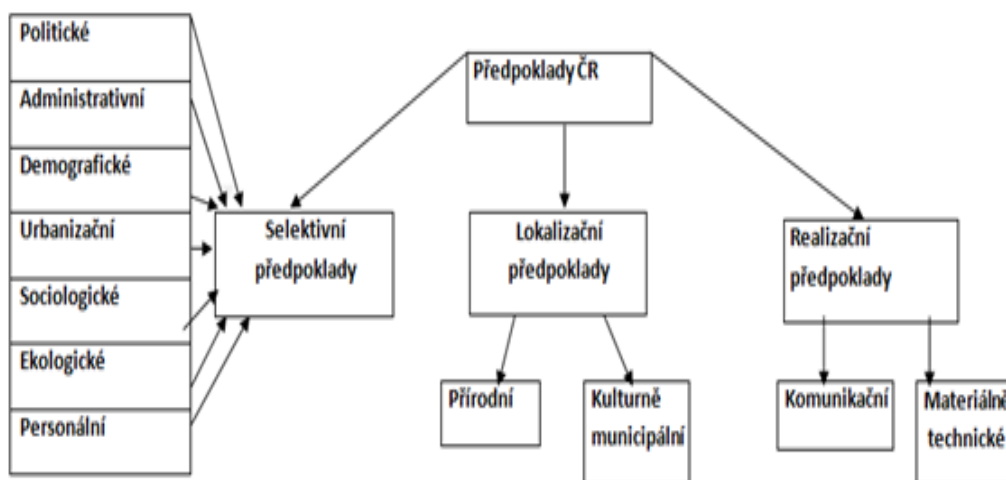
¹⁵ VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 32. ISBN 978-80-7380-340-7.

¹⁶ Tamtéž, s. 33.

podnikatelského prostředí, míra korupce, funkčnost státní správy, míra sociálního zabezpečení a míra umění čerpat dotace z EU. Velmi často nastavené lokální cíle nejsou shodné s cíli nadregionálními. V reálném životě je velmi složité spojit tyto cíle pro dosažení cílů jednotlivých úrovní. Turismus jako takový se odehrává v oblastech, kde primární roli hraje rozvoj těchto turistických regionů spíše v rozvoji destinace. Hranice těchto regionů jsou jen málo kdy spojeny s hranicemi administrativně územně správními. Politika turismu spadá do oblasti socioekonomického, kde se opírá o ekonomický pohled, řadí turismus do hospodářské politiky s opravdu silným vlivem na politiku sociální. V dnešní době bohužel turismus nemá v národohospodářských politikách takovou podporu, co by si bezesporu zasloužil. Podvědomí a informovanost o politice turismu jako takové je malé. V celku denně se dozvídáme něco o politice sociální, zdravotní či zemědělské, ale politika turismu se spíše chápána jako něco velmi odlišného specifického, což by mělo být jen pro odborníky. Tento obor zatím není dostatečně oceněn a jeho prestiž teprve stoupá. Přitom tento sektor má velké potencionální ekonomické možnosti, které mohou přinést mnoho pracovních příležitostí a pomoci při růstu HDP. Bylo by zapotřebí, kdyby se na celý tento sektor nahlíželo jako na nástroj, který může pomoci rozvoji regionů (největší pozornost by se měla věnovat těm hospodářsky zaostalejším), protože turismus může pomoci občanům při trávení jejich volného času a přispět tak ke zvyšování využití jejich volného času v reálném denním životě. Dalo by se říci, že turismus jako takový nemá v mnoha zemích jasně stanovenou politiku a tím nenachází daný koncept pro jednotlivé provázání a postavení v ekonomických odvětvích. Cestovní ruch se dotýká mnoha subjektů jako zdravotnictví, pojišťovnictví, dopravy, obchodu atd. ovšem míra pravomocí je nejasná a všude v určitých úrovních je různá. Regiony a místní politika většinou hrají primární roli. Je proto potřeba, uvědomění si tohoto potenciálu a celou integraci správně implementovat do politického systému s čímž, se zapojí a využije veškerý potenciál pro naplňování všech cílů ve společnosti.¹⁷

¹⁷TITTEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 56. ISBN 978-80-247-3842-0.

Tabulka 2: Schematické znázornění předpokladů cestovního ruchu



Zdroj¹⁸

Při sestavení a odhadování turismu a jeho politiky je nutné si uvědomit, že u tohoto odvětví jsou zcela zásadní rozdíly než u jiných hospodářských odvětví. U tohoto odvětví jsou nositelé politiky turismu veřejnoprávní organizace nebo organizace s velkým vlivem. Prodejnost a kvalita těchto produktů turismu je velmi závislá na komplexnosti dalších a velmi často nespolupracujících subjektů a to z veřejného i podnikatelského sektoru, ale samozřejmě i na lidském faktoru a jeho chování. Velkou roli v těchto formulacích politiky hraje stát. Politiku turismu je třeba jasně definovat a to provázaně ve všech směrech a to hlavně v lokálních oblastech kde se turismus odehrává. Při zařazení turismu do hospodářského - politického systému je třeba sledovat mnoho odlišností od odvětví turismu, které zapříčiňují zásahy státu v turismu. Stát má určité úkoly, pro které musí do politiky turismu zasahovat, protože tyto úkoly jsou důležité pro funkční státní politiku cestovního ruchu. V omezení mezi zeměmi, regiony a státy je mnoho faktorů, z nichž nejvýznamnější je celková bezpečnost a obavy z teroristických útoků, zdravotní ohrožení, politická nestabilita. Zásadním úkolem pro stát je zmírňování těchto dopadů. Cestování je pomoc pro hospodářství.

¹⁸ZELENKA, J. a M. PÁSKOVÁ, *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2 vyd. Praha: Linde, 2012, s. 250. ISBN 978-80-7201-880-2.

Pro všechny státy je nutné podporovat myšlenku turismu, otevřený pohyb lidí pro správný hospodářský výsledek. Tyto činnosti mohou mít vliv na socioekonomické a regionální úrovni.¹⁹

¹⁹TITTEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 45. ISBN 978-80-247-3842-0.

3 POTENCIÁL ROZVOJE CESTOVNÍHO RUCHU V ČR

Česká republika má velké budoucí možnosti v rozvoji cestovního ruchu, má opravdu co nabídnout a to z hlediska svého přírodního či kulturního bohatství. Je ovšem potřeba zvážit i všechny záporné faktory a tím si celou škálu reálně změřit. Jde o to, že je potřeba brát v úvahu i tyto záporné aspekty tak zvanou ekologickou stopu, znečištění životního prostředí, stav moří a řek, ovzduší a všechny tyto skutečnosti porovnat na pomyslné váze hodnot.

Lokalizační předpoklady. Ve větší míře zahrnují převážně předpoklady cestovního ruchu přírodní předpoklady cestovního ruchu, což jsou (krajinné prvky, klima, vodstvo, rostlinstvo, fauna) jako další můžeme zahrnout kulturní a krajinné historické prvky vytvořené člověkem, lidové tradice, a folklor a umění.²⁰

Přírodní potenciál a předpoklady. Tyto aspekty jsou rozhodujícími lokalizačními faktory většiny aktivit cestovního ruchu. Přístupy k porovnání a hodnocení budoucích předpokladů cestovního ruchu jsou z pohledu členitých reliéfů území jako skalní věže, skalní města, soutěsky, vodopády, skalní okna, romantická údolí, kotliny, krasové jeskyně, atd. Z hydrologických jevů jsou významné vývěry a ponory, prameny minerálních vod, přirozené tvary vodních toků (meandry vodních toků) jezera vodní plochy říční zákoutí, vodní kaskády, tůňe atd. Z pohledu biografických úkazů můžeme zařadit rozlehlé lesní plochy, remízky, kosodřeviny, lužní lesy, květenu horkých luk, chráněné dřeviny, území chráněných ptáků.²¹

Potenciál rekreační plochy. Jednoduchým výpočtem součtu všech ploch určených k rekreaci v daném katastrálním území, jednotlivých obcí ČR, který se poté dělí celkovou rozlohou obce (hodnota se v ČR pohybuje od 0,8 do 98,6%) Tyto údaje najdeme v katastru nemovitostí. K rekreaci vhodné prostory jsou v ČR používány plochy lesní půdy, louky a pastviny, zahrady, pastviny, vodní plochy, tekoucí a stojaté vody. K přesnému pochopení a určení ploch k rekreaci byla, popsána tato stupnice:

Do 20% potenciálních rekreačních ploch, jsou to plochy, které jsou velmi efektivně obdělávány, a využívá je venkovská krajina, což znamená pro cestovní ruch velmi malé vhodné přírodní připomínky. Od 20% do 37,9 to je budoucí rozvoj rekreačních ploch, většinou zemědělsky využívaná venkovská krajina v údolích a malých

20 VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 23. ISBN 978-80-7380-340-7.

21 VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 24. ISBN 978-80-7380-340-7.

pahorkatinách, pro cestování málo vhodné podmínky. Od 38,0% -56,9% rekreační plochy, venkovská krajina s průměrnými přírodními podmínkami pro cestovní ruch a rekreaci, od 57,0% -74,9% potenciál rekreačních ploch podhorská a vysočanská venkovská krajina s příznivými přírodními podmínkami pro cestování a rekreaci, 75% a více potenciálních rekreačních ploch, většinou horské oblasti s velmi příznivými přírodními podmínkami.²²

K nejatraktivnějším územím na našem území bezesporu patří naše horské oblasti Krkonoše, Šumava, Orlické hory, Lužické hory, Jizerské hory, Beskydy atd. K jedněm z nejvíce atraktivních oblastí patří řídké osídlené Křivoklátské lesy, Brdy, České Švýcarsko, Ralsko, Moravský kras a Česká Kanada. Oblasti s vysokým množstvím vodních ploch, Třeboňsko.

Ovšem k nejméně atraktivním patří zemědělsky využívané oblast Polabí, Poohří, Dyjsko Svratecký a Dolnomoravský úval.

Kraje s největším budoucím možným rozvojem v cestovním ruchu se řadí Liberecký Kraj a Karlovarský kraj, poté můžeme i zmínit, Zlínský, Plzeňský, Moravskoslezský kraj. Menší zastoupení rekreačních ploch je v kraji Středočeském a Jihomoravském kraji.

Přírodní potenciál v chráněném území. V ČR máme dva typy území. V prvním rozdělení můžeme evidovat maloplošné a velkoplošné lokality ve velkoplošných nalezneme národní parky a chráněné krajinné oblasti dále (CHKO). Druhými jsou národní parky, což u nás bývají nejpřísněji chráněná území, která jsou jedinečná v národním či mezinárodním měřítku. Menší omezení a způsob ochrany nalezneme v (CHKO), které se podle potřeby dělí na čtyři zóny. Kde se podle důležitosti určuje jejich hospodářský význam a potenciální přírodní využití. V České republice rozlišujeme čtyři druhy takovýchto území a to národní přírodní rezervace, národní přírodní památka, přírodní rezervace a přírodní památka. Na našem území můžeme najít čtyři národní parky a to v poměru Jihočeský 28,6 %, Jihomoravský 5,3%, Královéhradecký 20,7%, Liberecký 9,8%, Plzeňský 29%, Ústecký 6,6%. Celkově tvoří pouze 1,51% rozlohy ČR, ovšem celkově v současné době je v kategorii CHKO chráněno 25 území a celkový podíl na území ČR je 13,7 %.²³

22 RYGLOVÁ, K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada publishing, 2011, s. 45. ISBN 978-80-247-4039-3.

23 VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 21. ISBN 978-80-7380-340-7.

U velkoplošných chráněných území jako národní park České Švýcarsko, Krkonošský národní park, Národní park Podyjí, Národní park a CHKO Šumava, CHKO Beskydy, CHKO Bílé Karpaty, CHKO Blaník, CHKO Blanský les, CHKO Broumovsko, CHKO České středohoří, CHKO český kras, CHKO Český les, CHKO Český ráj CHKO Jeseníky, CHKO Jizerské hory, CHKO Kokořínsko, CHKO Křivoklátsko, CHKO Labské pískovce, CHKO Litovelské Pomoraví, CHKO Lužické hory, CHKO Moravský kras, CHKO Orlické hory, CHKO Pálava, CHKO Poodří, CHKO Slavkovský les, CHKO Třeboňsko, CHKO Žďárské vrchy, CHKO Železné hory.

Kulturně, historický potenciál a předpoklady cestovního ruchu. Jakékoliv přírodní zdroje či zdroje kulturní nebo historické, které jsou jedním ze stěžejního prvku, určujícího potenciální směru, jejich funkčního využití. Potenciál kulturně historický byl vytvořen zásahem člověkem do krajiny. Jedním z hlavních klíčových problémů v kulturně historických území je dostatečné seznámení se s historií architekturou a kulturou daného území.

Členění kulturně historického potenciálu. Kulturní předpoklady rozvoje jsou značně rozsáhlé a členité, je třeba vytvořit nějakou strukturu na jeho roztřídění. Kulturně historické památky. Tyto objekty, které jsou podle zákona č. 20/1987 Sb. o státní památkové péči, představují, kulturně historické památky a to významné doklady historického vývoje, kulturního projevu, lidské činnosti našich předků. Kulturně historické památky představují v naší zemi jednu z nejdůležitějších věcí. Bez těchto cenností by byl rozvoj a přínos turismu v ČR velmi omezen, neboť tyto památky jsou naším klenotem a tvoří značně významnou turistickou atraktivitu pro turisty z ciziny. Například v roce 2009 národní památkářský ústav zprovoznil a zpřístupnil 287 památkových objektů, jejich celková návštěvnost dosáhla přes 11,6 mil. Návštěvníků. Můžeme tedy říci, že rozvoj památek v ČR má tedy opravdu vzestupnou tendenci a je značným přínosem do státní pokladny.

Architektonické památky. V cestovním ruchu mají jeden z největších významů tyto nemovité památky. Zájezdy k nim tvoří funkci historických kulturních památek. Památky můžeme dělit na profánní (fary, obytné budovy, panská sídla) a světské, sakrální (kostely, kaple, kláštery, morové sloupy) a další. Další dělení je na historická jádra měst a historické uzemní celky. Mezi kulturně historické objekty, které vytvářejí a udávají celkový ráz krajiny, patří hrady, zámky, zříceniny, tvrze a objekty, které byly stavěny na důležitých místech. Městská architektura, což jsou individuální architektonické objekty, domy, které se vyznačují určitou originalitou. Lidová architektura, památky lidového stavitelství patří do oboru etnografie a řadí se do

objektů lidového stavitelství jako statky, chalupy, usedlosti. Venkov jako takový má své charakteristické rysy, které jsou děděny z pokolení na pokolení a které svědčí o určité kultuře v daných lokalitách. Tyto projevy lidové venkovské kultury musejí být uchovány a chráněny, pro další generace, protože mají velký význam pro národní kulturní dědictví a potencionální turistický a ekonomický význam.²⁴

Technické památky jsou charakteristické svojí architektonickou hodnotou, ale současně a především svojí technickou hodnotou kde je zaznamenán vývoj u různého prostředí a oborů lidské společnosti, které měli v hlavním případě pomoci člověku usnadnit těžkou dřinu.

Vojenské památky, které jsou odkazem na národně historický vývoj naší společnosti. Velmi často jsou v nich zachyceny historické události, které do dnešních dnů dokládají vývoj národních dějin. Můžeme říci, že tyto objekty jako památníky, pamětní místa, pomníky a vojenské hřbitovy určitě nesou odkaz významu důležitých historických památek. Církevní památky. Vedle profánních (kulturních památek) můžeme nalézt v Čechách plno církevních památek, což bezesporu svědčí o tom, že v ČR je velká náboženská tradice. Jedním z nejdůležitějších objektů jsou církevní památky vyhlášené za národní kulturní památku. (48) nemovitostí a objektů. A tři velmi dobře známe objekty Unesco: (Chrám sv. Barbory Kutná hora, Katedrála matky boží v Sedlci, Poutní kostel svatého Jana Nepomuckého na zelené hoře ve Žďáru nad Sázavou a Bazilika sv. Prokopa v Třebíči.) Jiné postavení mají památky židovského charakteru, protože prezentují jinou kulturu.

Přírodní památky, většinou můžeme mluvit o určitých krajných prvcích, které jsou součástí zámků, opevnění, arboreta nebo archeologická naleziště.

Památky Unesco, toto zařazení je mezinárodně nejvíce ceněno a je největším stupněm ochrany. V naší republice máme do seznamu zapsáno 12 kulturních památek. Nejvíce jich můžeme nalézt v kraji Vysočina.²⁵

²⁴ FORET, M. a V. FORETOVA, *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, s. 145. ISBN 80-247- 0207-X.

²⁵ VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1.vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011, s. 28. ISBN 978-80-7380-340-7.

4 CESTOVNÍ RUCH A PŘÍNOS PRO EKONOMII

Cestovní ruch je opravdu jedním z nejpodstatnějších odvětví průmyslu, který má vliv na ekonomiku státu. Svými působením výrazně přispívá, ale také ovlivňuje oblasti hospodářství v regionech a následně i ve státě. V oblasti zaměstnanosti je tento sektor veden jako jeden z největších poskytovatelů pracovních příležitostí. Z údajů World Travel & Tourism Council bylo zjištěno, že například v letech 2009, až 2010 v cestovním ruchu a turismu v České republice bylo obsazeno pracujícími více než 497 tisíc pracovních míst (započítané profese s multiplikačním efektem), což činilo 10,1% zaměstnanosti. V blízké budoucnosti je předpokládán vývoj pracovních míst vyšší, odhad v roce 2019 je plánován, až 517 tisíc dalších pracovních pozic (počítáno i s příbuznými odvětvími). V tomto modelu je to nárůst o 20 tisíc pracovních míst. Tento nárůst byl, zaznamenám již od roku 2009. Podíl cestovního ruchu na celkové zaměstnanosti byl v tomto období stabilní, jeho průměrná hodnota činila 4,7%. Evropská komise uvádí, že v posledních letech byl růst zaměstnanosti v odvětví cestovního ruchu výrazně vyšší než v ostatních odvětvích ekonomiky. Cestovní ruch tak úspěšně napomáhá k naplnění lisabonského cíle, který spočívá ve vytváření více pracovních míst. Tento cíl Lisabonské strategie se Česká republika zavázala plnit v září roku 2005. Rozvoj turismu přinesl nemalé příjmy do státní pokladny, stal se tedy významným jevem pro společnost. Díky změnám v celosvětové ekonomice je ovlivněn i samotný turismus, jak v rychlosti růstu, tak v přínosech kterými nemálo ovlivňuje světovou ekonomiku v podobě ekonomických pojmů a to z pohledu HDP, zaměstnanosti, daní a ekonomických vlivů díky multiplikátoru. Samotná spotřeba v turismu se stává potřebou uspokojenou právě uskutečněním samotného turismu.²⁶

Vliv cestovního ruchu na HDP i zaměstnanost, můžeme nalézt na stránkách Světové rady (WTTC), nebo neoficiálně na stránkách satelitního účtu cestovního ruchu, ovšem tento zdroj je neoficiální. Z údajů WTTC je patrné, že vliv cestovního ruchu na světový HDP/zaměstnanosti je okolo 3% v průmyslu cestovního ruchu a 9 % v ekonomice cestovního ruchu.²⁷

²⁶ WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. *Česká republika country 2014*. [online]. © 2014 [cit. 2014-11-20]. Dostupné z: <http://www.wttc.org/focus/research-for-action/economic-impact-analysis/country-reports/>

²⁷HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014, s. 21. ISBN 978-80-7452-040-2.

Přínos turismu pro ekonomii Je třeba rozeznávat dva důležité pojmy průmysl turismu a ekonomika turismu. V těchto termínech nalezneme rozdíl ve smyslu, průmysl turismu obsahuje přímá odvětví turismu, která se přímo podílejí na produkci pro cestovní ruch a to hotelová zařízení, restaurační činnost atd. Ekonomika turismu je pak souhrnem přímých i nepřímých odvětví v cestovním ruchu, jako stavebnictví, pohonné hmoty, dopravní prostředky a jiné. Průmysl turismu zahrnuje tedy spíše z pohledu odvětvového specifické produkty turismu. Ubytovací služby, hotelová zařízení, restaurační činnost, letecká doprava, zábavní podniky, cestovní kanceláře, průvodce atd. Ekonomika turismu, obsahuje průmysl turismu a všechny další odvětví k tomu spojené. Jsou to procesy jako výrobky potravin do restaurací, marketingové služby, účetní služby, výrobky pro hotely, stavebnictví, dopravní podniky, pohonné hmoty, cateringové a jiné služby.²⁸

Hrubý domácí produkt

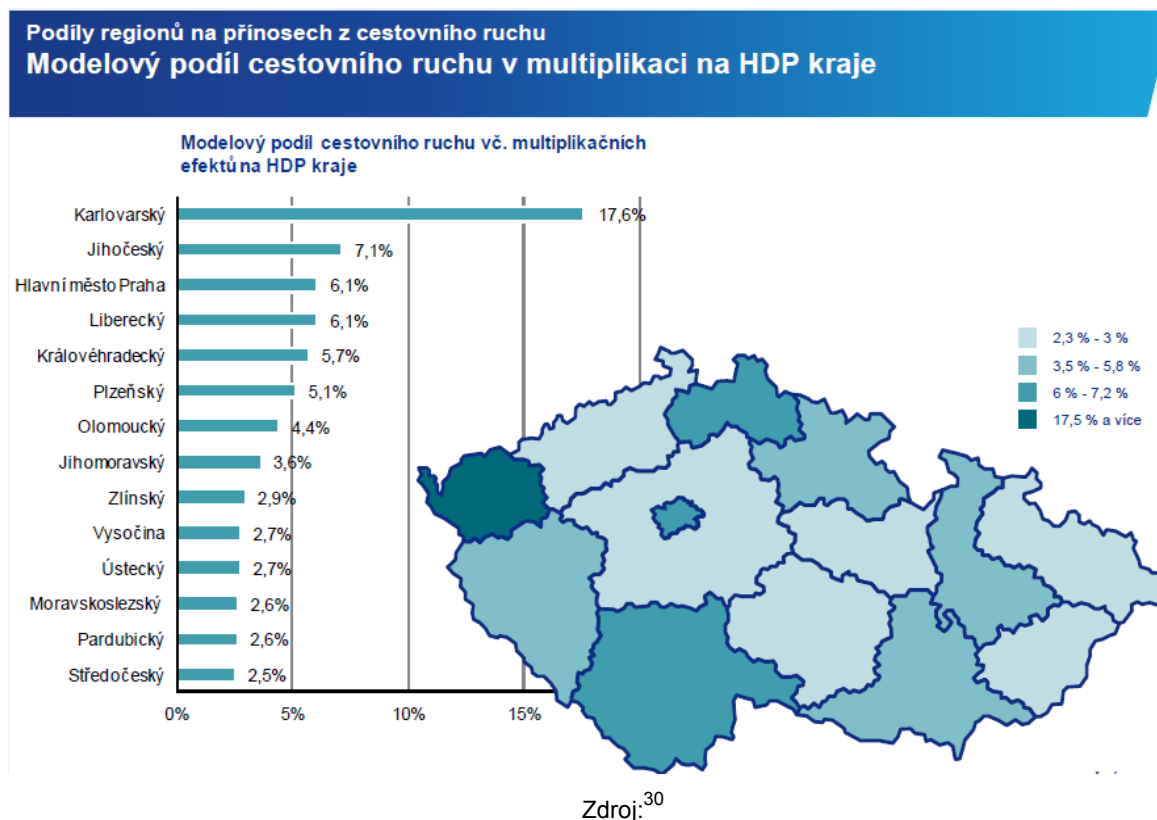
Tento ukazatel nám definuje výkonnost ekonomiky v určitém státě. Což nám udává peněžní vyjádření statků a služeb vyprodukovaných na určitém území v určitou dobu. Celosvětové HDP má vliv na mezinárodní turismus. Je zjištěno pomocí empirických výzkumů, že roste li celosvětová ekonomie nad 2% stejně tak roste i počet příjezdů. Jeli procento růstu menší, než 2% celkový počet příjezdů je menší. Je potřeba zmínit, že z celkového světového HDP se pouze 15% světové populace podílí na tvorbě 70% světového HDP. Stále to jsou ty nejsilnější země jako Kanada, Německo, USA, Velká Británie, Francie, Itálie a Japonsko. Ovšem díky stále rostoucímu tlaku z východu od zemí jako Čína, Jižní Korea, Hongkong a přes velké rozdělení bylo v roce 2009 stále 50% světového importu rozděleno do deseti zemí.

Díky dobře fungujícímu turismu můžeme do státní pokladny přinést, mnoho finančních prostředků, jednorázově, ale i díky ekonomickému multiplikátoru. V obrázku č. 1., je možné vidět patrný přínos v multiplikaci z cestovního ruchu na HDP kraje v ČR. Kde se 17,5% jasně vede Karlovarský kraj.²⁹

²⁸ PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 14. ISBN 978-80-247-3750-8.

²⁹ BERÁNEK, J. et. al. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1.vyd. Praha: Mag consulting, 2013, s. 168. ISBN 978-80-86724-46-1.

Obrázek 1: Podíl CR na HDP v multiplikaci kraje, Tabulka společnosti KPMG Česká republika, s.r.o., 2013



4.1 Multiplikační efekt v cestovním ruchu.

Z ekonomického pohledu je cestovní ruch jeden z největších vývozců a nejvíce se rozrůstajících odvětví. Turismus má významný dopad na uskutečněné platební bilance ve všech státech, což je nesmírně dobré pro hospodaření státu. Ekonomické výsledky v určitém státě počítané k platební bilanci což vyjadřuje platební poměr a úhrn všech plateb vydaných a přijatých z určité země do jiných zemí.

Ekonomický výsledek určité země je ovlivněn tím, zda se zaměřuje na aktivní cestovní ruch, který spočívá na příjmech z příjezdů zahraničních turistů, nebo na pasivní cestovní ruch. Pasivní cestovní ruch je zaměřen na vycestování obyvatel do zahraničí a jejich pobyt v navštívené destinaci a vývoz jejich finančních prostředků za hranice. V tomto případě se potom utracené peníze stávají příjmem navštívené

³⁰ ŠPAČEK, O. *Přínosy a výdaje v ČR, krajské členění, prezentace z MMR*. Praha: MMR, 2013, KPMG, Česká republika.

země. V realitě to znamená, že český turista, který si vyjede na dovolenou do zahraničí například do Německa a koupí si nějaký upomínkový předmět, přináší peněžní prostředky do jiné země konkrétně do Německa. Čímž logicky poškodí hrubý národní produkt České republiky. Ovšem na straně druhé pozitivně ovlivní HDP Německa. K promyšleným taktikám každé rozvojové země, je podporování aktivního cestovního ruchu. Tento krok je velkým ekonomickým potencionálem pro všechny subjekty v dané zemi. V mnoha zemích představuje turismus jeden z nejlepších zdrojů příjmu, pomáhá snižovat nezaměstnanost, zlepšuje konkurenceschopnost, tržní příležitosti, které vybízejí k vyšší kvalifikovanosti pracovních sil a rozvoji v určité oblasti. Velkou nevýhodou pro našince při vycestování do zahraničí je také stále se pohybující měnový kurz, který při momentálních sazbách činí všechno ohledně zájezdů o mnoho dražší.³¹

Stát by se měl snažit o takzvanou kladnou - pasivní platební bilanci, znamená to, že by měl získávat prostředky z příjmů z celkového cestovního ruchu. Měl by zahrnout příjmy za ubytovací a stravovací služby, příjmy od zahraničních a hotelových hostů. Do statistik z jiných zemí se dále počítají příjmy z lázeňských a ubytovacích zařízení. V bilancích cestovního ruchu některých zemí se připočítávají i náklady na stravování například i u pacientů ze zahraničí v nemocnicích. S využitím multiplikačního efektu se dají zahrnout i příjmy ze soukromých, ale i státních klinik, příjmy od studentů vysokých škol, kteří přijeli ze zahraničí studovat, nebo třeba jen na semináře. Zvýšení tržeb bude možné sledovat i u přepravních podniků. Návštěvníci určitě přijdou i za nákupy. Je také nutné započítat i příjmy z výletníků, kteří přijedou jen na jeden den. Ovšem je třeba si uvést i pasivní stranu platební bilance u cestovního ruchu, do které zahrneme vše, co je utraceno českými turisty v zahraničí. Mezi tyto částky je nutné započítat výdaje za dovolené, studijní, lázeňské, placené nemocniční pobyty nebo rekonvalescence, jednodenní výletní turismu au pair pobyty a výdaje domácích obyvatel za mezinárodní dopravu, které plynou do zahraničí.³²

Cestovní ruch bereme-li ho jako celek je odvětvím, do kterého spadají nejrůznější služby, a je provázáno s mnoha dalšími odvětvími. Pomocí tohoto odvětví rostou příjmy i v jiných částech ekonomických odvětví. Jestliže se zaměříme přímo na přímá spojení s cestovním ruchem, můžeme vidět u stravovacích, ubytovacích

³¹ PALÁTKOVÁ, M. a J. ZICHOVÁ, *Ekonomika turismu*, Praha: Grada Publishing, 2011, s. 67. ISBN 978-80-247-3748-5.

³² V. BERÁNEK, J. et. al. *Ekonomika cestovního ruchu*, 1.vyd.Praha: Mag consulting, 2013, s. 168. ISBN 978-80-86724-46-1.

zařízení, cestovních agentur a kanceláří, dopravních společností u bank dále u zábavních a kulturních zařízení. Mluvíme-li o dalším vlivu, má ho poté u stavebního průmyslu u výroby potravin, nápojů, na výrobu pohonných hmot či telekomunikace. V zahraničí odborníci uvádějí provázanost, přes 20 odvětví.

Zaměříme-li se na mikroekonomický pohled, zjistíme, že v cestovním ruchu jsou převážně zaměstnavateli malé a střední podniky. Většinou tyto podniky jsou samostatné a nezávislé na nadnárodních společnostech. Tyto podniky můžeme rozdělit podle kategorií na malé a střední podniky. Rozdělení se počítá podle velikosti do tří kategorií. Mikro podniky, které mají než 10 zaměstnanců, malé podniky max. rozmezí 10 – 49 zaměstnanců a střední podniky s 50 až 249 zaměstnanci. Také v Evropě je rozšířen tento stav malých a středních podniků, kde soukromý sektor zaměstnává více než 65% zaměstnanců.

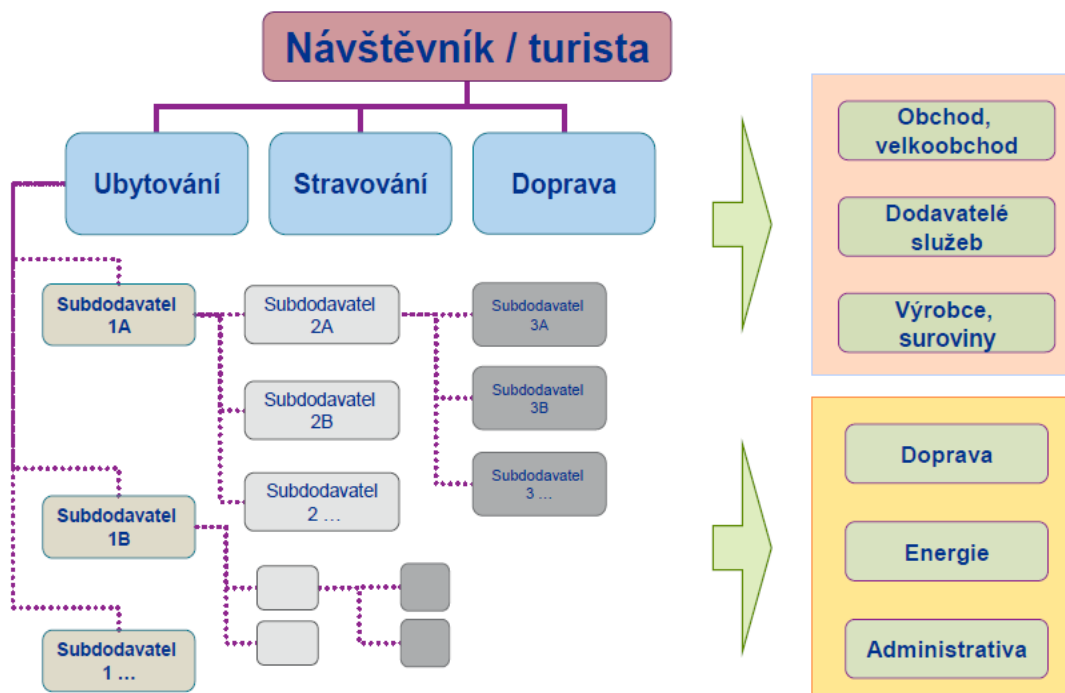
Díky ekonomické proměnné teorii o multiplikátoru, se v cestovním ruchu můžeme přesvědčit, že tato teorie opravdu funguje a je zcela správné s ní počítat. Díky multiplikačnímu efektu v cestovním ruchu, můžeme tedy říci, že působí na další sektory činností, která jsou vykonávána. V přímém spojení má vliv na hotelový, restaurační business, cestovních kanceláří atd. V nepřímém spojení můžeme hovořit o působení na, rozvoje měst, sociální a kulturní prostředí, stavebnictví a spotřební průmysl. Jakákoliv útrata turistů v místě rekreace dokáže vygenerovat další příjmy, kde díky řetězové reakci se z každé utracené koruny určitá částka vrací zpět do regionu. Můžeme ho rozdělit do tří fází na primární efekt, což je zakoupení jízdenky, odjezd s cestovní kanceláří, letecká společnost atd. Druhá fáze je zakoupení například pohonných hmot, služeb na letišti, potravin atd. Ovšem v tomto případě jde o nepřímý efekt. No a v poslední fázi příjemci obou fází a to přímých i nepřímých vydají zbývající příjmy za spotřebu. Z pohledu ekonomických cyklů, viz tabulka pod multiplikační efekt, kde je nejlépe vidět multiplikační efekt u dlouhodobého ekonomického cyklu. Je nutné si uvědomit, že jak u v ČR tak i ve světě nejdůležitějším sektorem v tomto odvětví jsou malé a střední podniky, které generují zisky.³³

³³ RYGLOVÁ, K., M. BURIAN, A I. VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*, Praha: Grada Publishing, 2011, s. 132. ISBN 978-80-247-4039-3.

Obrázek 2: multiplikační model, 10 hierarchických úrovní, KPMG Česká republika, s.r.o., 2013

Metodika – multiplikační model pro odvětví cestovního ruchu

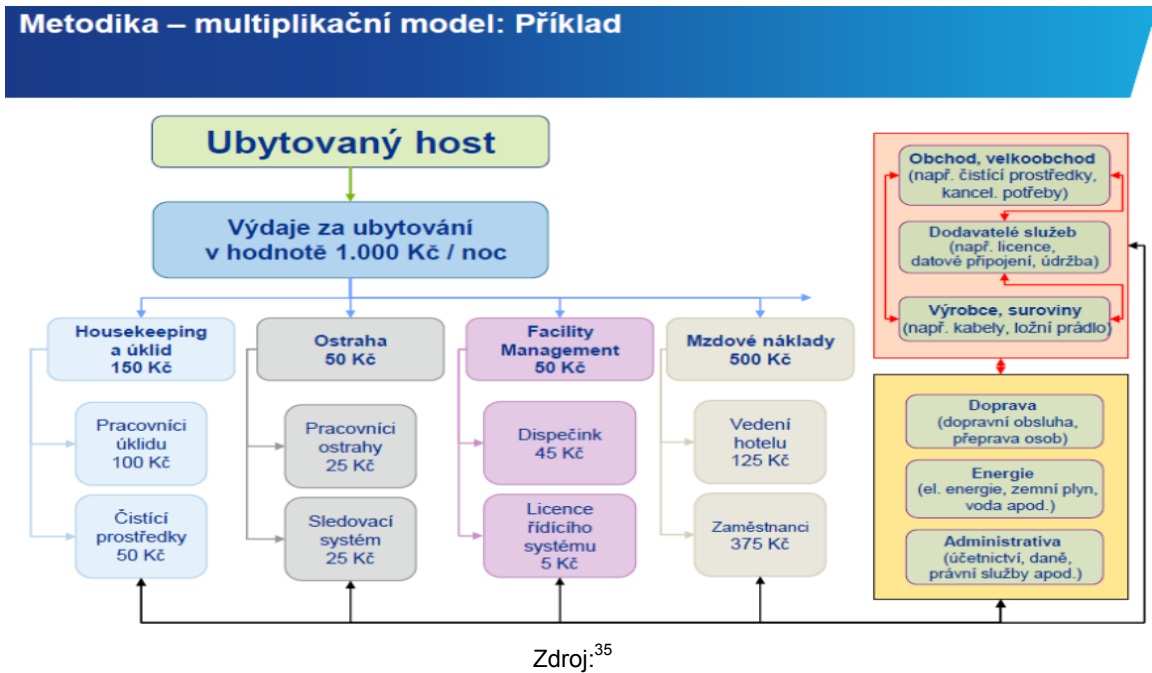
10 hierarchických úrovní analyzujících odběratelsko-dodavatelské vazby



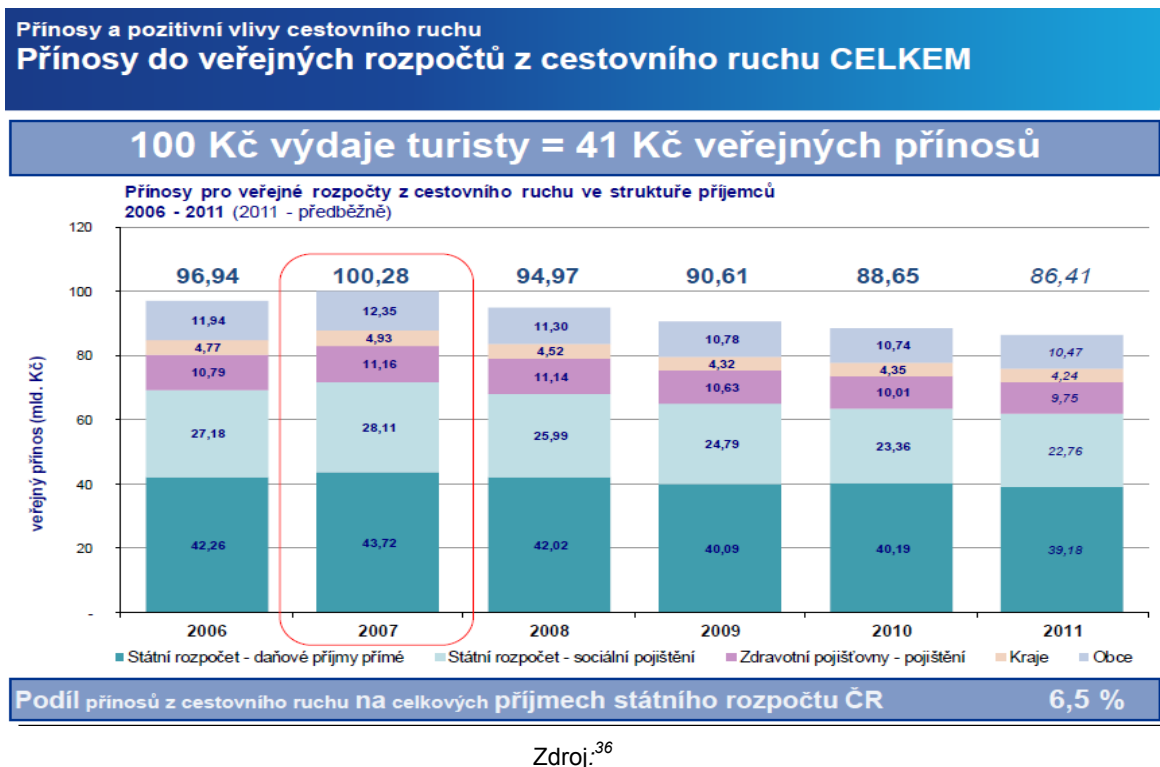
Zdroj:³⁴

³⁴ ŠPAČEK, O. *Přínosy a výdaje v ČR, krajské členění, prezentace z MMR*. Praha: MMR, 2013, KPMG, Česká republika.

Obrázek 3: Metodika multiplikační model, příklad



Obrázek 4: přínosy a pozitivní vlivy CR, KPMG Česká republika, s.r.o., 2013



³⁵ ŠPAČEK, O. *Přínosy a výdaje v ČR, krajské členění, prezentace z MMR*. Praha: MMR, 2013, KPMG, Česká republika.

Podíl přínosů do státního rozpočtu z ekonomického pohledu v cestovním ruchu s ohledem na informace z roku 2011 byl podíl 6,5 procenta. Což není zanedbatelná částka s ohledem na potencionální možnosti v cestovním ruchu. Můžeme tedy říci, že z každé 100,- Kč, kterou turista utratí, se 41,-Kč vrací zpět do veřejných přínosů.

Podle souhrnu přínosů a pozitivního vlivu na cestovní ruch, je vidět, že poctivou prací se vykazují zajímavá čísla, která nejsou zanedbatelná v porovnání s jinými odvětvími. Dále je zde vidět kolik pracovních úvazků a to 325 tisíc zajišťuje i díky multiplikačnímu efektu právě cestovní ruch. V letech 2006, až 2011 byl přínos z celkového ročního přínosu pro veřejný sektor 93 mld. Kč. Ovšem největší přínos z ekonomického pohledu se zaznamenal v roce 2007, veřejný přínos byl 100,28 mld. Kč. Poté se již stále zaznamenává jen sestupná tendence. Celkový podíl přínosů na příjmech státního rozpočtu v ČR byl 6,5%.

4.2 První čtvrtletí roku 2014 z ekonomického pohledu

Jestliže se podíváme na první tři měsíce roku 2014, je zde patrný pokles u přenocování hostů v hotelech a penzionech meziročně o 2,6 %. U zahraničních turistů je o 0,5 % a domácích se meziročně snížil o 4,7 % více. Dá se tedy říci, že celkově se ubytovalo o 0,9 % turistů méně, domácích ubylo o 3,2 %, ale zahraničních návštěvníků se počet o 1,6 % zvýšil.

Počet hostů, kteří přenocovali v hromadných ubytovacích zařízeních (HUZ)³⁷ dosáhl v 1. čtvrtletí roku 2013 8,4 milionu nocí, což bylo o 2,6 % v méně než ve stejném období loňského roku. K tomuto propadu přispěli jak rezidenti, tak nerezidenti. (Nerezident osoby, které nemají práv. sídlo a ani se nezdržují delší dobu na území ČR). Počet přenocování domácích hostů se zvýšil o 4,7 %, méně však přespali zahraniční hosté pouze o 0,5 %. U všech druhů hotelů narostl počet hostů, kteří zůstávali přes noc a průměrně zvýšili přespání o 5,5 %, ale s meziročním poklesem o 2,9 %. Jen penziony uvedly meziroční nárůst přenocování o 0,7 %, resp. díky hostům ze zahraničí o 8,5 %. Srovnáme-li data podle regionů, nejlépe si vedl v růstu ubytovacích kapacit Ústecký kraj o 17,3% nebo jižní Morava o 17,3%, Pardubický kraj a to o celých 19,0% na druhém místě byl Kraj Vysočina se 12,4 %. Díky špatnému zimnímu – mírnému počasí se návštěvnost zapsala i do horších

³⁶ ŠPAČEK, O. *Přínosy a výdaje v ČR, krajské členění, prezentace z MMR*. Praha: MMR, 2013, KPMG, Česká republika.

³⁷METODICKÁ PODPORA REGIONÁLNÍHO ROZVOJE. *Počet hromadných ubytovacích zařízení a lůžek*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-20]. Dostupné z: <http://www.regionalnirozvoj.cz/index.php/116.html>

procent u ubytování a to pokles uvedl Liberecký kraj o 12,9 %, Vysočina o 10,8 % a Královéhradecký kraj o 5,7 %.

V prvních měsících roku 2014 přijelo do všech ubytovacích zařízení 2,9 milionu hostů, což oproti minulému roku představovalo snížení o 0,9 %. Na rozdíl od počtu přespaní dosáhl počet domácích hostů mírného poklesu o 3,2 %, to ubylo oproti zahraničním hostům, kde byl uveden nárůst o 1,6 %. V tomto období turisté raději jezdili do Hotelů se čtyřmi a třemi hvězdami. Můžeme tedy uvést, že se ubytovalo více než 1,7 milionu osob. Rozdělíme-li přírůstek podle regionů, navýšení hostů bylo v 9 ze 14 krajů ČR. Nejlépe na tom byl kraj Ústecký s 16,0 %, do tohoto kraje zavítalo o 17,9 % více rezidentů a o 15,1 % českých turistů než v minulém roce. Podobně se situace projevila u přenocování rovněž i u příjezdů poklesly počty návštěvníků v kraji Libereckém o 10,9% na Vysočině o 7,2 % a Královohradeckém kraji o 5,9 %. Rozdělíme-li hosty podle státní příslušnosti, nejvíce zahraničních hostů přijelo jako tradičně z Německa a to 293 000 tisíc, což bylo o 0,7 % méně než minulém roce. Z Ruska do České republiky přijelo 184 000 tis. turistů, ruští turisté je druhá nepočtenější skupina a to se zvýšením o 3,1 %, třetí místo zaujímají Slovenští turisté s 94 000 tisíci a s nárůstem o 7,0%. Pokud porovnáme prvních deset nejlepších zemí podle příjezdu, tak snížení vidíme u Francie o 10,7% a Nizozemska o 8,3%. V průměru hosté zůstali v ČR za první tři měsíce 2,9% nocí.³⁸

4.3 Druhé čtvrtletí roku 2014 z ekonomického pohledu

V druhém čtvrtletí roku 2014 se počet hostů v HUZ o 1,8% zvýšil, s tím stoupl počet přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních o 0,4% (HUZ)³⁹. Bohužel ovšem domácích hostů ubylo o 3,4%. Počet přenocování všech hostů v HUZ se na konci první poloviny roku 2014, což bylo celkem 10,5 milionu nocí snížilo, což ovšem bylo o 0,4% více než rok předtím. U počtu přenocování můžeme vidět nárůst o 1,4% ,ale u českých turistů, vidíme o 0,9% méně nocí u ubytování. U hotelů můžeme vidět nárůst o 3,5%, ale penziony zaznamenaly pokles o 4,2%. Zvýšení jako u hotelů můžeme vidět u kempů, které zaznamenaly nárůst o 1,9%. Největší nárůst v oblasti krajů se dařilo kraji pardubickému a to zvýšení o 13,8% a Moravskoslezskému o 7,9% podobně na tom je i kraj Jihomoravský s nárůstem 7,3%. Ovšem například v Praze

³⁸ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch, první čtvrtletí roku 2014*. [online]. 2014 [cit. 2014-10-05]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/ccru050914.docx>

se zaznamenal pokles a to o 2,6% v oblasti přenocování, tedy počtu nocí. Do HUZ tedy v oblasti ubytování přijelo celkem 4,0 mil. Hostů, což ukázalo zvýšení o 1,8 %. Oproti tomu domácích hostů mírně ubylo o 0,1% ovšem počet cizinců se v meziročním srovnání zvýšil o 3,4%. Nejvíce se hosté ubytovávali v hotelích, počet jejich návštěv se meziročně zvýšil o 5,4% na 3,1 milionu příjezdů. Návštěvnost penzionů klesla meziročně o 4,4% u kempů je vidět nárůst na 3,2% více turistů, než rok minulý.

Z pohledu krajů. Nejlépe na tom byl kraj Pardubický o 14,5% a na Královéhradecký o 12,5%. Menší aktivity v návštěvnosti ukázaly ubytovací zařízení v pěti krajích. Pokles můžeme vidět u Zlínska o 3,7% a Olomoucka o 1,5%.

U občanů podle státní příslušnosti vidíme největší nárůst u hostů z Německa, tvořili 19,3% turistů monitorovaných v ubytovacím zařízení. Porovnáme-li minulé období loňského roku je zde vidět nárůst o 10,5%. Ruští turisté zaznamenaly úbytek a to o 14,1% což představovalo úbytek 30,2 tisíce hostů. Nejdramatičtější byl tento pokles na návštěvnosti Prahy, kde ubylo 23,2 tisíce hostů z Ruska. Podle počtu hostů se na pomyslném místě objevilo Slovensko se 133 000 tis. příjezdy s nárůstem o 13,1%. Podstatné je zmínit i to, že rakouští a čínští turisté přijeli ve větší míře a to o 14,4%. Naproti tomu pokles byl zaznamenán u hostů z Francie, Itálie a Ruské federace.

Podle využití pokojů v hotelech a penzionech dohromady, můžeme říci, že byly využity ze 47,4%, což bylo o 4,0% více než v minulém období. Snad plného využití dosáhly pouze pětihvězdičkové hotely, dosáhly na 71.0%. V průměrné době pobytu jsme dosáhli 2,6 nocí, přičemž cizinci dosahovali o trochu delší dobu a to 2,7 noci.⁴⁰

Turismus a jeho hospodářský význam v EU Cestování přispívá ke kvalitě života k jeho rozmanitosti a stále se nekončícímu sebevzdělávání. Pomocí turismu je realizováno poznávání nových objektů, má i svou regenerační, rekreační činnost. Vede k většímu poznání a porozumění mezi národy a kulturami. Bezesporu se turismus podílí na hospodářském významu, zemí, destinací všude tam, kde je provozován. Jednou z nejdůležitějších oblastí státu v tomto procesu je ochrana životního prostředí a kulturně historických památek. Turismus v hospodářském sektoru má velmi důležitou roli ve vztahu k regionům v jejich zaměstnanosti a sociální politice státu. Negativním jevem do kterého by stát měl zasahovat je podpora a čerpání dotací pro určité regiony a vyrovnávání výkyvů v sezonnosti.

⁴⁰ČESKY STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch, druhé čtvrtletí roku 2014*. [online]. 2014 [cit. 2014-10-09]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/ccru080714.docx>

Soukromé vlastnictví, je podporou a motorem rozvoje turismu. Státy by se měly držet zpět a nechávat prostor soukromým vlastníkům. Stát, nebo legislativa EU nemá prosazovat nežádoucí regulativní jevy, měl by dbát na ochranu znečišťování živ. prostředí, nelegální zaměstnávání, daňové úniky, zneužívání dotací a všeobecné regionální disparity (nerovnosti, rozdílnosti v odvětvích ekonomických sociálních) Cílem by zde mělo být, dosažení vyváženého rozvoje, rovnoprávný podíl, veřejnoprávních institucí a subjektů z privátního sektoru na tvorbě a realizaci turismu.

Například v sousedním Německu můžeme najít varianty usměrňování jako: A/ stát neomezuje - nezasahuje a nebo jen velmi málo do ekonomického vývoje a to k dosažení státních regulativů v ochraně životní prostředí, a ochrany práv spotřebitele. B/ Stát přijímá určitá opatření pro rozvoj turismu a tyto opatření přijímá k opatření a řešení společenských ekonomických problémů, směřuje silou do oblastí, které potřebuje rozvinout a podpořit. Sleduje převážně své zájmy chrání životní prostředí a podporuje nezaměstnanost s podporou a určitou ochranou památek a celé funkce regionální krajiny. C/ Stát silně reaguje a reguluje politiku turismu, je to univerzálně plánovaná koncepce trhu, kde trh působí málo nebo vůbec.⁴¹

Turismus jako takový je v zemích EU řazen k významným hospodářským činnostem, přičemž kvalita míra úspěchu je tvořena množstvím nabízených produktů. Úspěšnost těchto produktů se odrazí v konkurenceschopnosti na mezinárodním poli turismu. Cestovní ruch a jeho okolní faktory (bráno jako průmysl cestovního ruchu) vytvářejí v přímém působení více než 4% podíl na HDP, přičemž v nepřímém působení (ekonomika turismus) vytvářejí přibližně něco kolem 11%. Spolu se zaměstnaností něco kolem 24 milionů pracovních míst v Evropě. Jak již bylo zmíněno, převládají malé a střední podniky, která jsou motorem tohoto odvětví. Je potřeba porozumět tomu, že úspěšnost tohoto odvětví je dána na spolupráci a celistvosti nabízených služeb ve všech regionech. V moderní společnosti 21 století se turistické služby stále zlepšují, vyžadují a je i nezbytné, aby bylo pochopeno, že je potřeba poskytovat celistvé služby.⁴²

Na základě hodnotící zprávy z roku 2005, byla novelizována Lisabonská strategie ve formě nového programového dokumentu, kde se uvádí dohoda o nové spolupráci ve formě partnerství pro růst a zaměstnanost. Hlavním cílem této strategie

⁴¹PALÁTKOVÁ, M. a J. ZICHOVÁ, *Ekonomika turismu*, Praha: Grada Publishing, 2011, s. 45. ISBN 978-80-247-3748-5.

⁴²RYGLOVÁ, K., M. BURIAN, a I. VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 132. ISBN 978-80-247-4039-3.

je zjednodušení cílů a zaměření se na vyšší a trvalý růst, a větší počet lepších pracovních míst. Turismus jako takový díky své míře vytváření pracovních příležitostí a svému postavení v ekonomikách EU sehrává důležitou roli a je strůjcem při sestavování strategických cílů pro ekonomický rozvoj v oblasti růstu a zaměstnanosti. Potenciál v turismu v demografické struktuře obyvatel EU bude mít významný dopad na turismus. V EU se stále zvedá počet občanů s vyšším věkem nad 65 let. Skupiny seniorů budou zdravější a budou mít větší kupní sílu než předchozí generace. Předpokladem tedy je, že se bude více věnovat cestování, ovšem v očekávání je i větší předpoklad, toho, že stoupne poptávka po zdravotním cestovním ruchu. Nesmí se zapomínat na udržitelný rozvoj turismu je velmi důležitým nástrojem pro udržitelnost a kvalitní život a životních podmínek pro obyvatele regionů. Jak již bylo uvedeno udržitelný a konkurenceschopný evropský turismus je nedílnou součástí pro zaměstnanost v EU a etablování turismu jako velmi důležitého ekonomického sektoru, který má předpoklady k přispívání k tvorbě HDP a tvorbě zaměstnanosti. Důležitým faktem je zajistit hospodářskou prosperitu, sociální spravedlnost, soudružnost, ochranu životního prostředí, kultury a udržitelný rozvoj turismu při dodržování podmínek jednotlivých destinací.⁴³

⁴³ TITTLEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 143. ISBN 978-80-247-3842-0.

5 POLITIKA TURISMU

Politika turismu je deklarována vládou jako významná součást hospodářské politiky v politice státní. Vládou schválený program na podporu turismu má jeden globální cíl a to zvýšení ekonomické výkonnosti celého cestovního ruchu. Nalezení prosperity, zvýšení výkonnosti a docílení efektivnosti v konkurenceschopnosti. Toto je potřeba nalézt lokální tak mezinárodní úrovni. Důležitými prvky jsou ochrana životního prostředí a krajiny jako celku. Nedílnou součástí tohoto postoje je vytvářet dobré podmínky pro rozvoj podnikání v oblasti turismu, lázeňství, pohostinství, průvodcovství atd. Poněvadž turismus přispívá k zaměstnanosti v regionech a dále udržuje dobrou infrastrukturu v slabších regionech, kde je vyšší nezaměstnanost. Snahou by mělo být vytvoření potencionálního turismu jak ve vzdělání pro nové zaměstnance tak rozvinutí vzdělání pro stávající. Turismus má na základě vládní strategie svou vlastní politiku, která se ovšem neobejde bez zlepšení a spolupráce v organizování a řízení turismu na úrovni veřejné správy. Kde je třeba posílit regionální a místní samosprávu. Můžeme problematiku rozdělit do několika okruhů, jako legislativu, kompetence, strategické dokumenty a realizace politiky, financování a realizace politiky turismu- monitoring, hodnocení.⁴⁴

5.1 Legislativa pro turismus

Problémem číslo jedna je špatné nebo neúplná legislativa, kde v ČR není zatím jasně stanovena legislativa a rámce pro turismus. Pro současný rozvoj turismu je na místní regionální úrovni, je tvořen souborem zákonů přijatých v souvislosti s reformami veřejné správy. Každý kraj by měl mít zpracovanou podle par. 8 zákona č.248/2000 Sb. Kde se uvádí požadavky na podporu regionálního rozvoje v platném znění svůj program rozvoje kraje (PRK) protože tam je zpracována jen dílčí část, ovšem nikde není uložena podmínka zákonem, že by program turismu musel být vypracován, není tedy zákonem uložen. Neboť zákon o krajích a zákon o obcích zařazuje záležitosti z oblasti rozvoje turismu do samotné působnosti. Začlenění a používání celého programu závisí na míře spolupráce a snahy uskutečnění cílů mezi všemi dotčenými orgány. Je potřeba odstranit nedostatky v procesech organizování

⁴⁴ TITTEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s 26. ISBN 978-80-247-3842-0.

a řízení turismu. Navrženo bylo rozložení turismu mezi jednotlivé subjekty veřejné správy. Pravdou, je, že diskuze o zákonu o turismu sahá, až do třicátých let 20 století. Je tedy nutné, aby se co nejdříve stanovil nový zákon o turismu. MMR ve spolupráci s důležitými subjekty na regionální úrovni k přípravě nového zákona o turismu jedná. Jednou z důležitých věcí je i komplexní neprovázanost důležitých úřadů, kteří se nedílně podílejí na přípravě a realizaci a řízení turismu. Tato skutečnost nespolečnosti v oblasti, regionální, národní a lokální je žalostná. Dokonce se nerýsuje ani spolupráce mezi sousedními destinacemi v jiných okresech či regionech, což je opravdu vážným problémem. Skoro neexistuje spolupráce nebo projekty, kde by se vytvářely regionální produkty nebo služby. Můžeme říci, že dalším problémem je nedostatečná neboli žádná povinnost rozvíjet cestovní ruch v celém území nebo kraji, a to protože je celá formulace tohoto zákona velmi obecná. V roce 1999 vznikla koncepce turismu, kde vznikl fond na podporu rozvoje turismu. Usnesení vlády č. 660/1999. Což byl již druhý úspěch o vytvoření podpory po roce 1989, prvním návrhem byl zákon České národní rady č. 256 o státním fondu cestovního ruchu. Z roku 1991. Ovšem později fond vůbec nevznikl. Jsou upraveny jen některé části neboli oblasti turismu zákon č. 159/1999 ve znění pozdějších předpisů, a o některých předpisech v oblasti podnikání a oblasti cestovního ruchu zákon č.348/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 565/1990 o místních poplatcích ve znění pozdějších předpisů.⁴⁵

5.2 Kompetence ve veřejné správě

Můžeme říci, že dalším cílem z roku 1999 bylo rozdělení kompetencí pro veřejnou správu. V programu se jednalo o program jak rozdělit úkoly pro národní a regionální úroveň realizace politiky turismu mezi střediska, která nesou odpovědnost. MMR mělo vytvořit strategii dohledu nad úkoly jako určení správné strategie turismu, dosažení cílů politiky, vytvoření legislativního rámce, státní priority podložené regionálními analýzami. Organizace Czech Turismu měla vykonávat především podporu v metodologické části v hledání produktů a jejich marketingu. Ovšem hlavním orgánem pro stanovení a dodržování cílů politiky turismu a výstupním místem kontroly, měly být regionální orgány krajských samospráv. Pomoc a autoritu mělo zajistit Ministerstvo pro místní rozvoj, které mělo pomoci při získávání dotací, ze státního rozpočtu, dále

⁴⁵ TITTEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 143. ISBN 978-80-247-3842-0.

formulování regionálních operačních programů. Ovšem plánovaného cíle se zatím nedosáhlo, proto v současné době v realitě neexistuje koordinační orgán, který by oblasti turismu měl dostatek kompetencí přijímání a realizaci cílů ve zvolené strategii v již vydané koncepci. Je tedy zřejmé, že pro správné fungování veřejné správy je nutné nastolení systému a řádného fungování veřejné správy. Již několik let je stále připravuje zákon o podpoře a řízení cestovního ruchu. Po přijetí tohoto zákona se počítá se zefektivněním ve státní politice v oblasti cestovního ruchu a tím omezit časté plýtvání prostředků. Podobný zákon byl již přijat na Slovensku v roce 2010. Ovšem největším příkladem je Rakousko, kde funguje propracovaná politika udržitelného rozvoje cestovního ruchu již několik let. V případě českého zákona je třeba říci, že tento zákon se připravuje již několik let (15). V legislativních kruzích jsou stálé debaty o účinnosti nového zákona o podpoře rozvoje cestovního ruchu. Nová státní koncepce pro cestovní ruch na nové období se zákonem již počítá, což vyvolává problémy. Díky účinnosti nového občanského zákoníku, který celý problém ještě více komplikuje. No a současně se mění a přijímá nová koncepce cestovního ruchu pro období 2014 – 2020. Jedním z dalších problémů je zákon o státní památkové péči, který pochází z roku 1987 a opakované pokusy o přijetí zákona selhávají. Vytvořit tedy novou koncepci cestovního ruchu bude moc obtížné.⁴⁶

Problémy české veřejné správy, jsou katastrofální. Toto se promítá ve snaze něco uskutečnit v různých projektech atd. Velkým problémem je neustálá změna koncepčních reforem veřejné správy. V ČR nefungují regiony jako útvary státní správy s historickým kontextem, jak je tomu například v Rakousku nebo Německu. Dalším problémem je rozdělení od konce 90 let, toto rozdělení bylo převážně zcela neorganicky vytvořené kraje a velmi často i obce s rozšířenou působností. Jejich obvody velmi často nesouvisí s žádnou historickou tradicí. Například v Německu mají spolkové státy tradici sahající, až do středověku v případě Bavorska snad sahá, až do 6 stol. V České republice se stalo plno zásadních, ale převážně politických reforem, které byly minimálně domyšlené, snad největší byla v roce 1960, která je dodnes základem pro územní organizaci soudů, ale i orgánů státní správy. Z čehož plyne, že ČR má vlastně silné postavení samosprávy, což je při srovnání s jinými zeměmi velmi silné.⁴⁷

⁴⁶ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2013, s. 167. ISBN 978-80-7452-032-7.

⁴⁷ PALÁTKOVÁ, M. a J. ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 54. ISBN 978-80-247-3748-5.

Strategické dokumenty, všechny zpracované koncepční a strategické plány by měli vycházet z regionálních požadavků a dokumentů v destinačním managementu všech subjektů, které se zapojují do politiky turismu. Je třeba nastolit systém, kde na základě znalosti místních lokálních turistických potřeb a možností krajů, stanoví jasné podmínky pro toto odvětví. V určitých problémech, je třeba vytvořit prostor k diskuzím mezi státní správou zastoupenou regionálním sektorem. Kde by se měla na základě kompromisu vytvořit kontinuální strategie k řešení jednotlivých aktivit. V této koncepci by se nemělo zapomínat na podporu podnikání, rozvoj, zaměstnanost lidských zdrojů a zlepšení infrastruktury. Nemůžeme opovrhovat podporou a zajištěním veřejného a neziskového sektoru. Snad jediným správným cílem je systém propojených systémů politik. Podstatnou úlohou je ekonomický přínos, naplnění regionálního rozvoje, zvýšení podílu nezaměstnanosti a zvýšení kvality života obyvatelstva. V programech a státních dokumentech z pravidla chybí, provázanost koncepčních dokumentů, velmi často přesné definice ke stanovení cílů a jejich dílčí zodpovědnost. Podrobný plán začlenění strategie do systému. Jasně organizační struktury odpovědné za plnění přijatých opatření a cílů. Jasně a pravidelně vyhodnocování naplněných kompetencí.

V lokálních střediscích, kde se realizace turismu samotného děje, nejsou žádné dokumenty zpracovány a nebo aktualizovány.⁴⁸

5.3 Ministerstvo pro místní rozvoj a Czech turismu

Ministerstvo pro místní rozvoj se v resortu cestovním ruchu se stará o výkon státní správy. Ministerstvo se podílí na tvorbě koncepcí a vytváří legislativní prostředí. Je zřizovatelem organizace Czech Tourism, dále se podílí na marketingové propagaci České republiky v cizině, kde často vznikají nejméně dvě někdy kontraproduktivní propagace ČR. Na snaze je zlepšení spolupráce mezi Czech Tourism a českými centry v zahraničí. Je tedy nutné vytvořit jasnou koncepci prezentace ČR pro ostatní státy. V těchto bodech by měla probíhat jasná spolupráce s ministerstvem zahraničních věcí. Ministerstvo ze své podstaty by se mělo spíše věnovat tvorbě kompetencí k určitým regionům, městům a k aktivitám v zahraničí a tím nastavovat tvorbu koncepčních politik pro další období.

⁴⁸ RYGLOVÁ, K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada publishing, 2011, s. 88. ISBN 978-80-247-4039-3.

Bodem pro zlepšení je efektivní směřování finančních prostředků do potřebných cílů. Je potřeba přenést již fungující systém ze zemí jako Švýcarsko, Rakousko, Německo, kde převládá systém financování soukromými sektory na bázi destinačního managementu, kde si priority spíše určují podnikatelské subjekty. Veřejný sektor pomáhá jen málo a peníze jsou tak efektivněji využívány, protože si je podnikatelé více hlídají. Je zde tedy na místě uvažovat o větším propojení mezi podnikatelskými subjekty a správními orgány. V tomto novém systému by tedy měl majoritně převládat podíl soukromého podnikatelského sektoru. Podnikatelé v zahraničí vymýšlí různé turistické aktivity s atraktivním spojením a tím vlastně jen získávají podporu na své projekty od veřejného sektoru, což v ČR zatím nefunguje.⁴⁹

Cestovní ruch přispívá svým multiplikačním efektem k nemalým příjmům peněz do státní správy, je ovšem otázkou co všechno musí stát zpět zafinancovat, aby tento systém mohl fungovat. Finanční prostředky musí být rozdělovány správně a peníze musejí být vynakládány do věcí jako je městská policie, aby se turisté cítili bezpečně. Fungovat musejí vodohospodářské a energetické sítě, dále státní kulturní památky, které stát dotuje, tyto oblasti úzce souvisí s cestovním ruchem. Je pravdou, že by stát neměl a nemůže vracet peníze do ubytovacích kapacit a gastronomie, zde by právě mělo být pole pro soukromé subjekty. Ovšem je také třeba připomenout, že je plno dalších aspektů, které je potřeba zlepšit a nebo dokonce vytvořit pro další udržitelný rozvoj cestovního ruchu. Návratnost těchto vložených peněz je opravdu komplikovaná věc. Častým příkladem jsou lázeňské poplatky, které se vybírají na úrovni lázeňských měst, kdy se zařízení často nechala slyšet, že do systému nejsou vraceny žádné peníze, města zase oponují tím, že musí dotovat chodníky, opravit komunikace, parky, vést městskou policii podporovat zdravotnické služby atd. To je vše pravdou. Ovšem také by si měla města uvědomit, kolik finanční podpory získávají díky multiplikátoru z cestovního ruchu. Na místě je tedy říci, že ani ty chodníky někdy opraveny nejsou. Bezesporu tento bod stojí za lepší provázanost a pokusit se opět více provázat a sjednotit soukromý sektor se státním aparátem.⁵⁰

Satelitní účet pro získávání informací o cestovním ruchu. V odvětví cestovního ruchu byl přijat účet tak zvaný Satelitní účet. Tento účet byl akceptován v ČR v roce 1999 ministerstvem pro místní rozvoj. Zde byl přijat vládou i nový program koncepce

⁴⁹ PALÁTKOVÁ, M. a J. ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 145. ISBN 978-80-247-3748-5.

⁵⁰ TITTELBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 79. ISBN 978-80-247-3842-0.

státní politiky a satelitního účtu pro cestovní ruch. Tento úkol, založit a vykonávat satelitní účet byl přidělen předsedovi českého statistického úřadu, ministrům pro místní rozvoj, ministru financí, průmyslu a obchodu. Tento účet je novým nezbytným nástrojem pro statistiku a výpočty v cestovním ruchu.

Podle směrnice rady ES 95/ 57 /ES o sběru informací v ČR kde je případně nutné modifikovat klasifikaci činnosti pro odvětví cest. Ruchu. Tyto usnesení vyplývají z nařízení vlády ČR.⁵¹ Provozování tohoto účtu nebylo lehké, proto v letech 2002 ,až 2004 se v podmínkách České republiky museli urovnat a statisticky rozdělit všechny informace o cestovním ruchu, které se museli vyčlenit ve vztahu k účtům satelitním. Nutné bylo vytvořit účty a mít je důvěryhodné. Díky nepřesným a neúplným informacím z různých zdrojů na kterých se měla národní metodika stavět, se našlo mnoho rozdílů. Počáteční nesrovnalosti byly důvodem k pomalému vytváření konečné verze satelitního účtu v ČR. Později předložil Český statistický úřad vlastní zdroje potřebných materiálů k tvorbě manuálů. Bylo třeba najít správnou orientaci v pojmech jako obvyklé prostředí, zájezd, či výlety za nákupy. Inspirace se hledala u jiných států jako Německa, Rakouska, Francie a Maďarska. Zdroje čerpání dat pro satelitní účet ubytování v HUZ zařízeních a počty příjezdů a přenocování turistů členěných na rezidenty a nerezidenty a to v jednotlivých ubytovacích zařízeních. Shromažďování informací o výjezdovém domácím cestovním ruchu u rezidentů České republiky. Monitorování příjezdového cestovního ruchu (probíhá nejméně v osmnácti silničních hraničních přechodech na dvou železničních stanicích a letišti Václava Havla Praha. Znamenávají se podklady pro odhad počtu všech návštěvníků z ciziny v České republice a jejich výdaje provádí se v čtvrtletních sekvencích. Určující je i platební bilance ČNB příjezdového cestovního ruchu Sledování pracovních sil, které se provádí postupně, ale v náhodně vybraném vzorku domácí populace a je zaměřen na sledování finančního postavení obyvatelstva na území ČR.

Monetární stav satelitního účtu je takový, že satelitní účet cestovního ruchu je vytvořen pouze pro potřeby České republiky, momentálně není možné sledovat jednotlivé regiony. Účet se zaměřuje pouze na přímé účinky cestovního ruchu. Nový obzor by měl satelitní účet dostat, až v nové koncepci státní politiky pro cestovní ruch, kde je v bodě tři zmíněno, že bude podporována marketingová podpora cestovního ruchu a rozvoje lidských zdrojů. Ujednání a nutná opatření jsou zkvalitnění statistiky

⁵¹ VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Usnesení vlády České republiky k návrhu koncepce státní politiky cestovního ruchu 1999.* [online]. [cit. 2014-01-11]. Dostupné z: http://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/A36E10870FC932C9C12571B6006D5A69

a informací o cestovním ruchu, kde by se mělo nastolit výrazné zlepšení kvality a obsahu lokální a regionální statistiky. Je potřeba, aby se zde zapojili a spolupracovali i Krajské úřady a spolupracovali i s Českým statistickým úřadem. V dalším období se očekává další, zavedení národních a regionálních satelitních účtů cestovního ruchu, vybudování národního informačního a rezervačního centra. V současné době jsou základními institucemi zabezpečujícími výsledky ze statistických účtů nebo li celou statistiku v cestovním ruchu z ČR dva a to Česká národní banka a Český statistický úřad. Dalšími významnými institucemi jsou například Ministerstvo pro místní rozvoj, Česká centrála cestovního ruchu – Czech Tourism a Mag consulting.⁵²

Mezinárodní příjezdy a přínosy. Mezinárodní příjezdy člení UNWTO do tří kategorií, podle účelu cesty a to na segmenty: 1 segment: rekreační, volnočasové a prázdninové cesty, 2 segment: obchodní cesty. 3 segment: návštěva rodinných příbuzných, známých, náboženské a ostatní cesty. V celosvětovém měřítku, se pohybuje bilance jednotlivých segmentů dle účelu cesty, následovně asi 50% rekreačních cest, 15% obchodních cest a téměř 30% cest za účelem návštěvy příbuzných, známých a ostatních. Okolo 5% cest není blíže určeno. Trendem posledních let je stoupaní obchodních cest, ale dominantu tvoří cestování za známými a příbuznými. V seznamu níže jsou nejatraktivnější destinace, kde ČR z pohledu mezinárodních měřítek se neumístila ani do pátého místa.

1.1 Mezi hlavní TOP destinace podle počtu mezinárodních příjezdů,

1. Francie, 2 USA, 3 Čína,

1.2 Řazení podle mezinárodních příjmů v turismu

1 USA, 2 Španělsko, 3 Francie,

1.3 Podle výdajů na mezinárodní turismus

1. Čína, 2 Německo, 3, USA,⁵³

⁵² HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014, s. 62. ISBN 978-80-7452-040-2.

⁵³ HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014, s. 28. ISBN 978-80-7452-040-2.

5.4 Koncepce státní politiky

Za zmínku stojí i koncepce státní politiky cestovního ruchu, která se jeví jako lehce nedomyšlená, protože pro státní organizace má pouze doporučující charakter, je to dokument, který nemá legislativní váhu. Tento dokument je schvalován usnesením vlády a pro orgány státní správy obsahují podstatné a povinné úkoly. Ovšem ministerstvu pro místní rozvoj chybí vůči těmto orgánům státní správy jasné a funkční nástroje a mechanismy. Z výkladu tedy vyplívá, že pro města a obce koncepce není nikterak závazná, má pouze informativní charakter, protože vláda nemůže formou rozhodnutí samosprávným orgánům nic nařídit. Ovšem díky dalším aktivitám v oblasti dotační politiky nebo evropských fondů se stále v návaznosti na státní koncepci o cestovním ruchu píší další návazné písemnosti, které mají dopad na regiony a případné kraje, kde vznikají při nejmenším nedorozumění.

Novela zákona 159/1999 Sb. Již prošla prvním čtením a právě proto na ni bylo navázáno jako na dobrý začátek. Byla zde snaha ideově vše propojit i s nově vydaným občanským zákoníkem, který začal platit od 1. 1. 2014, který má také návaznost na cestovní ruch. Jde o to, že ve starším znění bylo řešeno financování tohoto odvětví prostřednictvím krajů. Ovšem problém byl v tom, že zákon se dotýkal samosprávného rozhodování krajů o finančních prostředcích, kde si kraje sami určovali kam budou směřovat jejich finanční prostředky do rozvoje v cestovního ruchu. V této věci je kraj samosprávnou jednotkou, která si může sama určit kolik na určitou destinaci vyčlení. Nedostatek spočíval v tom, že zákon zasahoval do samosprávného rozhodování krajů, tak, že přímo určoval jaká částka má směřovat na rozvoj cestovního ruchu. Kraj je samosprávná jednotka, která si sama rozhodne, kolik na danou oblast vyčlení. Tento zákon, nebyl dostatečně silný v bodech ochrany a následných postihů. V těchto oblastech se mělo hlavně jednat o řešení destinačního managementu, na který měla navazovat ucelená propagace, marketingu pro tyto destinace. Byla zde nastíněna nutnost vyšší ochrany spotřebitele. V blízké budoucnosti musí zákon chránit nejpodstatnější věci, které vytvářejí podstatu cestovního ruchu a jejich dalších aktivit.

V dobrém směru se uvažovalo i o tom, že novela zákona č. 159/1999 Sb. a zákon o cestovním ruchu se spojí a bude tak mít jednu zákonnou normu a tím by se mohl změnit systém v cestovním ruchu.⁵⁴

Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014 – 2020. Vláda dnem 27. 3 2013 vydala usnesení a tím schválila novou Koncepci státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020. Tento základní dokument má střednědobou strategickou povahu v oblasti cestovního ruchu v období 2014 – 2020. Jednou z hlavních náplní by mělo být zvyšování konkurenceschopnosti a ekonomické profitability s pozitivními dopady na rozvoj české společnosti v cestovním ruchu. Koncepce zasahuje jak do regionální, ale i národní úrovně. V nové koncepci je zmíněno i jasnější vysvětlení kompetencí a určení postavení pro MMR a agentury Czech Tourismu . Na řadu přicházejí i kraje a jejich právní vymezení v jejich postavení. V současné přípravě zákona o podpoře cestovního ruchu má snahu Ministerstvo pro místní rozvoj pomoci uklidnit regionální spolupráci mezi sektory veřejným a soukromým, ale i neziskovým sektorem v oblasti destinačního managementu. V managementu by měli vzniknout informační a marketingové základy pro vylepšení spolupráce v prezentační činnosti ČR v zahraničí v oblasti destinací. Dále se v koncepci, řeší změny v uplatnění dotací a způsoby jejich implementování a je potřeba vylepšit systém jednotných přístupů na regionální úrovni. Zde vznikla i myšlenka zvýhodněných úvěrů apod. Je totiž pravdou, že využívání přímých dotací mělo i své negativní stránky a doslova vedla k zneužívání těchto programů a vedla k špatnému stavu trhu, což bylo napomínáno samotnými podnikateli. Důležité je, že Czech Tourismu, který vydal svou marketingovou koncepci, která je propojená s celkovou koncepcí státní politiky pro další období ji předpokládá naplnit.

Priority Koncepce:

Priorita 1 – Zkvalitnění nabídky cestovního ruchu, Priorita 2 – Management cestovního ruchu, Priorita 3 – Destinační marketing, Priorita 4 - Politika cestovního ruchu a ekonomický rozvoj.⁵⁵

⁵⁴ MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 -2013*. [online] 5. 9. 2014 [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovni-ho-ruchu-v-CR-na>

⁵⁵ MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014 -2020*. [online] 5.4.2013 [cit. 2014-12-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovni-ho-ruchu-v-CR-%281%29>

Zlepšení kvality služeb. Český systém kvality služeb v organizacích v oblasti cestovního ruchu, je systém kvality služeb přímo upravený pro potřeby tohoto odvětví a k tomu spojených služeb. V tomto systému, který je ryze český a licencovaný, ale neakreditovaný se organizace snaží o systém řízení kvality. Výhody tohoto systému jsou v tom, že organizace sama může měřit a zvyšovat svou kvalitu služeb pro zákazníky. Smyslem je pochopit ve firemním systému vizi a strategické cíle. Dobře odhadnout potřeby zákazníků a jasně definovat standardy poskytovaných služeb. Být tím efektivnějším a pozvednout tak vyšší standart v plnění a očekávání nabízených služeb. Služby v ČR nejsou na vysokou standartu, ve službách by se bylo dobré se zlepšovat. Z celkového pohledu je systém kvality podporou regionální spolupráce s cílem zvýšení spolupráce u jednotlivých destinací a to přes podnikatelské a nepodnikatelské subjekty.⁵⁶

Nutnost nových změn vyvolala potřebu vytvořit tým specialistů v cestovním ruchu, kde se předpokládá zlepšení spolupráce a komunikace v oboru. Již v minulosti zde jeden pokus byl, ovšem kolegium nefungovalo tak dobře jak se předpokládalo. Přáním a předpokladem všech zúčastněných je lepší spolupráce, alespoň na úrovni krajů, měst a obcí. Snahou je vytvořit řádný systém spolupráce. V tomto programu by se měli účastnit různé profesní organizace, sdružení měst a obcí, lázeňská města, památky Unesco, všichni ti, kteří vnímají cestovní ruch jako důležitý krok k jejich samotné potencionální realizaci. Díky této teamové práci a různým debatám o problematice mezi těmito odborníky by se měli utvářet názory na nové nutné změny v této oblasti a tím vynutit aktualizace daných legislativních dokumentů.

V oblasti Incomingu, by bylo potřeba, posílit tuto oblast, aby čeští turisté nevyjížděli a zbytečně nevyvážely peníze do ciziny, ale trávili ji co nejvíce také doma. Za druhé jde o to, aby návštěvníci ze zahraničí navštívili také jiná města funkční obce s různými spolky a památky UNESCO v ČR.⁵⁷

⁵⁶ INDROVÁ, J., P. HOUŠKA a Z. PETRÚ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Oeconomia, 2011, s. 16. ISBN 978- 80-245-1766.

⁵⁷ KRÍŽOVÁ, L. *Ve službách máme stále co dohánět*. [online] © 2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ve-sluzbach-mame-stale-co-dohanet.aspx>.

6 SMĚRNICE 90/314/ EHS

Směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty pobyty a zájezdy, která chrání spotřebitele jak v domácím tak v organizovaném zahraničním turismu, byla primárně vydána k ochraně spotřebitele jak v domácím tak pasivním turismu. Tato směrnice byla přijata v důsledku ochrany klientů u cestovních kanceláří. Není tajemstvím, že problémem osmdesátých let byla určitá odlišnost právních předpisů členských států v oblasti organizovaného turismu. Provozovatelé v různých členských státech měli různé pojetí služeb u volného pohybu klientů v organizovaném turismu. Tyto odlišnosti představovali plno překážek v obchodu a narušovali tím hospodářskou soutěž. Podstata této směrnice je v založení Evropského hospodářského společenství (článek 100) respektive smlouva o fungování Evropské unie. Česká republika tuto smlouvu přijala dříve, než vstoupila do členství v EU, a to v roce 1999 v zákoně 159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu. Je ovšem pravdou, že toto přijetí mělo několik právních vad a to nedostatečné zavedení do právního systému v ČR. Později došlo k novelizaci a to zejména díky rozsudkům Evropského soudního dvora. Za zásadní novelu lze považovat zákon, č.214/ 2006 Sb. Smyslem této směrnice v oblasti pohybu služeb se tedy stalo odbourání překážek společenského trhu služeb s možností využívat služby tak, aby byly stejně srovnatelné a využitelné v jakémkoliv členském státě. Tato směrnice určuje základní výrazy organizovaného turismu, jako jsou pojmy zájezd, cestovní kancelář, cestovní agentura, cestovní smlouva a spotřebitel.⁵⁸

Směrnice 90/ 314 EHS a organizovaný cestovní ruch. Směrnice 90/ 314 EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy popisuje základní pojmy pro organizovaný cestovní ruch. Poskytuje vyjasnění pojmů jako **soubor služeb** (zájezd), **organizátor** (cestovní kancelář), **prodejce** (cestovní agentura). Směrnice upravuje pojem **katalog** a stanovuje jeho náležitosti, cestovní smlouvu, konečnou cenu, odstoupení od smlouvy, odpovědnost organizátora za způsobenou škodu, nesprávné plnění smlouvy, ale hlavně jde o záruku při zajištění vrácení vložených prostředků a vrácení turisty zpět do vlasti v případě zániku organizátora.⁵⁹ Jak již bylo

⁵⁸ PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 97. ISBN 978-80-247-3750-8.

⁵⁹ PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 21. ISBN 978-80-247-3750-8.

řečeno klíčová je tedy směrnice 90/314 EHS ze dne 13. června 1990. Dále vycházejí z německé právní úpravy, kde hlavní byla novelizace občanského zákoníku BGB z roku 1896. Do tohoto zákoníku byla začleněna i smlouva cestovní Reisevertrag. EU společenství se turistice věnovalo aktivně, až od roku 1982, kdy přijali společné zásady komunitární politiky. Později byla schválena směrnice 90/314 EHS o souborných službách a zájezdech. (někdy se během studování v jiných publikacích můžeme setkat s lehce jiným překladem.⁶⁰

Změny, které tuto směrnici provázejí posledních 20 let, jsou nabírány z rozsudků evropského dvora Tyto rozsudky pomáhají posunout interpretaci určitých pojmů v před. V případě, že by stát v Evropském společenství neakceptoval směrnice nese celou odpovědnost za veškeré škody, které vadnou implementací vzniknou. Za špatné pojetí vyhlášky lze brát i rozdílný rozsah odpovědnosti cestovní kanceláře, za vadné plnění podle evropského a národního práva. Příkladem je pilotní rozsudek Evropského soudního dvora u případu C 168 /00 Simone Leitner versus TUI Deuchland GmbH and Co. KG ze dne 12.3 2002.

Případ Leitnerovi. Letnerovi si koupili čtrnácti denní rekreaci u TUI Deutchand. Rekreace byla od 4. Do 18 července 1997 v tureckém Side, Club Robinson Pamfiliya vše all inclusive. Jejich desetiletá dcera asi v polovině rekreace nakazila salmonelózou, jako asi další polovina hostů z klubu. Onemocnění s projevovalo několikadenními horečkami a poruchami krevního oběhu, průjmem, zvracením a stavy úzkosti. Příčinnou této nákazy bylo jídlo podávané v klubu hotelu. Rodiče malé dívky museli po celou dobu dceru ošetřovat a onemocnění trvalo i po návratu zpět do Rakouska. Zhruba po třech týdnech zaslali Laitnerovi stížnost na TUI Deutschland na nekvalitní služby ze kterých jejich dcera vážně onemocněla. Tato stížnost nebyla zodpovězena. Simone Leitner, zastoupená svými rodiči, podala žalobu na náhradu škody ve výši 25000 šilinků.(asi 70 000 Kč)

Rakouský soud v prvním jednání, přiznal klientce bolestné ve výši 13 000 šilinků a to z důvodu otravy ze stravy z klubu v Turecké riviéře. Ovšem odmítl přiznat odškodnění za takzvanou ztrátu radosti z dovolené. V odpovědi stálo, že pocity nechuti, zmaru, se mohou v souladu s rakouským právem považovat za nehmotnou škodu, ale zároveň žalobcům odpověděl, že nejsou oprávnění takovou škodu vymáhat,

⁶⁰ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2013. s. 13. ISBN 978-80-7452-032-7.

protože žádný rakouský zákon takové škody neupravuje. Leitnerovi s tímto rozsudkem spokojeni nebyli, k rozsudku se odvolali.

Druhoinstanční soud ohledně rakouského práva souhlasil s rozhodnutím prvoinstančního řízení. Ovšem jiný pohled na věc měl při rozboru článku 5 směrnice Rady 90/314/ EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Použili tedy rozsudek Evropského soudního dvora ve věci *Silhouette International Schmi-ed.* V tomto rozsudku soudní dvůr rozhodl, že všechny směrnice sice nemohou zavazovat všechny osoby o odvolání na právě tyto směrnice, ale vnitrostátní soud musí národní právo vyložit v souladu s přesným zněním a smyslem směrnice a to ve smyslu dosažení cíle.

Případ ovšem pokračoval dále, rakouský soud plně neuznal znění směrnice za dostačující a vše zaslal k Evropskému soudnímu dvoru s dotazem, zda směrnice 90/314 EHS se má pochopit tak, že se vztahuje i na náhradu nehmotných škod. V procesu Leitner se jednalo o to, zdali článek 5 směrnice, umožňuje poškozenému nárok na kompenzaci nehmotné škody. Kterou je možné vymáhat za nesplnění, nebo neúplným plněním souborných služeb, které se v zájezdu uzavřely. Podle vyjádření evropského soudního dvora, všechny státy musejí učinit takové kroky, podle kterých bude muset organizátor zájezdu, nebo jeho prodejce, zaplatit veškeré újmy, které vzniknou spotřebiteli z důsledků neplnění nebo neúplného plnění smlouvy. Evropský soud také napsal ve své odpovědi, pokud by došlo k plnění nehmotných škod v jednom členském státě a v druhém nikoliv, mohlo by se stát, že dojde k porušení obchodu mezi podnikateli z jednotlivých členských zemí v oblasti turismu. A to proto, že se poškození v této oblasti obchodu velmi často vyskytují.

Důvodem stanovení tohoto závěru, je fakt, že již uvedená směrnice slouží k ochraně spotřebitele, u kterého je ztráta radosti z dovolené značnou škodou a samotná náhrada je zásadní. Směrnice se musí implementovat tak, aby spotřebitel byl chráněn a měl garantovanou náhradu nehmotné škody, která by mu vznikla v důsledku porušení nebo nesprávného plnění smlouvy. Jestliže tedy vznikne porušením smlouvy nebo nesprávným právním jednáním dodavatelů služeb cestovní kanceláře újma klientovi i nehmotná, jako například ušlá radost z dovolené, může se klient obrátit do tří měsíců od skončení zájezdu na cestovní kancelář nebo na soud.

Leitnerovi tedy soudní spor proti TUI Deutschland vyhráli, protože jim Evropský soud dal za pravdu a uvedl na pravou míru evropskou směrnicí.⁶¹

Poznávání cizích krajů v EU. Poznávání cizích krajů, mravů a společenských kultur je jedním z hlavních významů turismu. Tato spojitost vznikala již počátkem utváření samotného cestování a postupem času se vyvinula v důležitou součást tohoto odvětví. V rámci Evropského, ale i celosvětového cestovního ruchu je poznávání kultur jednou z klíčových činitelů vývoje a rozvoje pro další dialogy v rámci poznávání ostatních států. Je dobré vědět, kdy a kde hlavně proč se to, či ono v různých státech (kulturách) tak děje. Dědictví kultur a tradic vyjadřuje bezesporu státní identitu lidí, kteří na něm po staletí žijí. Oni předávají svoje tradice a zvyky z historie dalším generacím. V nové době stoupá poptávka po návštěvě krajů s lokálními tradicemi a kulturou. Kde si turisté mohou ochutnat lokální výrobky s příběhem a tradicí, nebo dokonce mohou sami některé tradice vyzkoušet. Tyto signály nám ukazují, že vzdělanost lidí v Evropě stoupá a lidé mají lepší ekonomické možnosti k cestování, také jednoduší transport vzhledem k rychlosti dopravních prostředků.⁶² Můžeme tedy říci, že celé Evropské společenství disponuje ohromnými zásobami kulturního dědictví, které je potřeba nabídnout světu a tím zvýšit cestovní ruch ve všech destinacích. Což bezesporu pomůže vytvořit plno dalších pracovních příležitostí. Průmysl cestovního ruchu, může přinést ještě mnoho finančních prostředků do státních pokladen. Ovšem jeho potenciál závisí na jeho dalším rozvoji a udržitelnosti.⁶³

Cestování v Evropské unii. Všichni občané České republiky mohou svobodně cestovat po jiném členském státě evropské Unie. Z pravidla na základě následujících ustanovení, Článek 45 listiny základních práv EU, Článek 3 smlouvy o EU, článek 21 smlouvy o fungování EU. Ať již cestují za různým druhem zábavy, dovolené, nebo za různým druhem rekreace. V článku 21 se píše, že každý občan má právo se svobodně pohybovat a pobývat na území členských států. Pouze s vymezením určitých výjimek omezující k pohybu. Občan České republiky může cestovat, do zemí EU jen s platným občanským průkazem, ovšem údaje musejí být strojově čitelné a slouží pouze pro jeho držitele. Děti potřebují vlastní cestovní doklad.⁶⁴

⁶¹ PALATKOVÁ, M. et. al. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 50. ISBN 978-80-247-3751-5.

⁶² HESKOVÁ, M. et. al. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006, s. 43. ISBN 80-7168-948-3.

⁶³ PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 21. ISBN 978-80-247-3750-8.

⁶⁴ ČERNÝ, I. a I. MSAKOVÁ, *Turistické maximum*, 1.vyd. Praha: Agrofin s.r.o., 2013, s. 87. ISBN 859-4-366-7049-5.

7 CESTOVNÍ KANCELÁŘE A INSOLVENCE

Ochrana českých klientů u cestovních kanceláří proti insolvenční a nekalým praktikám pojišťoven. Obvodní soud pro Prahu 2 rozhodl průlomový verdikt. Který v ČR nebyl zatím možný. Klienti všech zkrachovalých cestovních kanceláří mají šanci dostat všechny své peníze zpět. Situace se zdá být vážnou, protože za poslední půl roku, ukončilo činnost 27 cestovních kanceláří, což bylo zhruba 2700 klientů, které krach zastihl přímo za hranicemi na dovolené, museli často zaplatit nemalé částky, aby mohli vůbec kde přenocovat. V budoucnu by měli všichni klienti získat všechny své peníze zpět i bez rozhodnutí soudu, protože již čeká novela zákona na schválení vládou.

Případ se stal jedním manželům z Brna, chtěli se vydat na zájezd s cestovní kanceláří X do Bulharska. Celou částku za dovolenou přesně zaplatili již v březnu, ale 1. 6. 2013 jim přišel dopis, že CK zkrachovala. Odlet na svou dovolenou měli naplánovaný na 12 srpna. Další překvapení přišlo o půl roku později. Cestovní kancelář nebyla dostatečně pojištěna. Průlomové rozhodnutí ovšem vydal soud, s tím že pojišťovna musí doplatit zbytek peněz do celkové ceny zájezdu, které pojišťovna odmítala poprvé zaplatit. Z částky zaplacených cca 23 tisíc korun dostali manželé zaplacené necelých 14 tisíc. Rozsudkem bylo rozhodnuto, že zbylých 9 tisíc Kč musí pojišťovna ještě doplatit. Proto na vrácení peněz mají šanci i ostatní klienti v obdobných případech, potvrzují právníci. Obrana proti nekalým praktikám cestovních kanceláří je kontrola pojištění proti úpadku CK ze strany klientů. Není, už důležité na kolik peněz. Ovšem ze zákona jsou povinni se pojistit, je to jedna ze dvou nejzákladnějších povinností, které cestovní kancelář musí splňovat a to mít koncesní listinu a být ze zákona pojištěna. To proto, aby mohla správně fungovat. Určovat částku, na kterou se mají CK pojistit je dost dobře neproveditelné. Často používaný termín podpojištěna zavedly, až České pobočky pojišťoven z důvodu neochoty plnění jejich závazků ke klientům. Přitom toto by měl být vztah mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří. Pojišťovna musí plnit do plné výše každému klientovi.

Pojišťovny se brání proti průlomovému rozhodnutí z března roku 2013, tím, že tento spor byl o bagatelní částku a to do deseti tisíc Kč. Soud se proto nemusel zabývat všemi detailními aspekty. Rozhodnutí berou jako rozhodnutí jednoho soudce a nedávají mu váhu precedentního výroku. Dále se brání tím, že všechny smlouvy a vztahy mezi pojišťovnami jsou podle platných právních norem a všechno je kontrolováno Českou národní bankou. Jako další argument uvádějí i to, že soud rozhodl takzvaně precedentně a zbavil pojišťovnu možnosti použít řádných opravných

prostředků. Argumentují také tím, že cestovní kanceláře nedávají úplné a přesné údaje pojišťovně a proto jsou podpojištěny. Údaje jsou zkresleny z důvodu menší platby pojistného, přičemž mají povinnost se pojistit jen na 30% svých tržeb. Ovšem ministerstvo pro místní rozvoj ČR říká, že si pojišťovny mohou všechno sami dohledat a pojistit tedy cestovní kancelář kvalitně.

Pokud pojišťovna pojistí cestovní kancelář, která má špatný business plán, je to její chyba. Měla by pojistit CK na takový limit pojistného plnění, aby ji v případě krachu pokryl a klienti by nebyli nikterak poškozeni. Nikdo pojišťovnu nenutí, je to její rozhodnutí. Pokud ji pojistí tak nesou rizika, pojištění oni. Před rokem rozhodl evropský soudní dvůr, že CK musí vyplatit peníze, v případě že, je krach CK způsoben nekalým jednáním. Pojišťovna nemůže podle zákona odmítnout pojistné plnění, nebo snížit jeho výši i v případě dozví-li se, již po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla, neúplné nebo nepravdivé informace, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovny se brání tím, že částky nekrátí, ale že podle nařízení EU soudu, je zodpovědný stát, který má zajistit 100% ochranu spotřebitele. Podle mluvčího cestovních kanceláří, je konečný spotřebitel, chráněn v celku dobře, až na malé technické věci. Podstatnou otázkou je to, zda v českém právu může stát přenášet práva na soukromé subjekty ke kontrole. A zda je to vůbec reálně proveditelné a možné, anebo zda si jen pojišťovny musí dobře ohlídat pojištěnou CK a plnit si své závazky z naspořených finančních prostředků od CK, které nekrachují. Živnostenskému úřadu je uložena povinnost ve svém regionu kontrolovat, zda podnikatelé podnikají v rámci stávajících zákonů.⁶⁵

7.1 Záruky pro případ úpadku CK a zákon 159/1999 Sb.

Záruky pro klienty a pojištění cestovních kanceláří pro případ krachu V ČR Podle zákona 159/1999 Sb. Je povinné pojištění proti insolvenčnímu úpadku cestovních kanceláří, které slouží jako ochrana pro klienty cestovních kanceláří. Tyto povinné údaje si může každý nalézt na www.mmr.cz. Pojištění je možné uplatnit pokud klientovi vznikne škoda a kancelář neposkytne dopravu na již dohodnuté místo zaplacenou v ceně zájezdu z ciziny zpět do vlasti České republiky. V případě že se zájezd neuskutečnil nebo klientovi nevrátí zaplacenou zálohu. V případě, že se zájezd uskutečnil jen z části

⁶⁵ TRAVEL TRADE GAZETTE. *Podle soudu mají klienti CK I. Parkam Holidays získat kompletní odškodnění*. [online]. © 2015 [cit. 2014-12-12]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/podle-soudu-maji-klienti-ck-parkam-holidays-ziskat-kompletni-odskodneni/>

a cestovní kancelář nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi cenou zaplacenou a cenou již vybraného neboli poskytnutého zájezdu. Jde o to, že podle výše uvedeného zákona, si zákazník musí koupit minimálně dvě služby v cestovním ruchu, např. ubytování a dopravu, aby splňoval citaci zákona. Jestliže si, ale zakoupí pouze jednu službu, třeba letenku tiket autobusem, zákonné pojištění se na něj nevztahuje, došlo k zakoupení jedné služby. Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi, doklad o zaplacení pojistného, již při koupi zájezdu. Tento doklad má své zákonné náležitosti a musí obsahovat, uzavření pojistného, jméno a typ pojišťovny a jakým způsobem bude pojistná událost plněna.⁶⁶

Očekávaná novela zákona o podmínkách CR. Již dlouho očekávaná novela zákona (první zákon) o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, byla předložena 25. 6. 2014 Věrou Jourovou. Snahy, které vedly k podání této novely zákona, by měla být pomoc při zprůhlednění a dobré orientaci v prostředí cestovního ruchu a navazujícím odvětví. Celý zákon by měl harmonizovat spolu s občanským zákoníkem, živnostenským zákonem, kde je nutná změna zákona v ochraně spotřebitelů u cestovního ruchu. Jedním z problémů u cestovních kanceláří je jejich časté podpojištění. Novela se dovolává změny z důvodu správného rozsahu plnění ze strany pojišťoven. Novela zákona by měla zlepšit správní tresty a sankce u správních orgánů, které vykonávají dohled nad těmito činnostmi.

Byly uvedeny změny, které mají posílit ochranu spotřebitele na našem trhu. Jednou z prvních je jasně a čitelně a to hned na úvodní stránce (internetové, ale i letáku) definovat organizátora zájezdu, pokud jej prodává cestovní agentura. V případě krachu cestovní kanceláře zahrnout do povinného pojištění proti krachu, poukaz na nový zájezd. Vytvořit veřejně přístupný seznam všech cestovních kanceláří, tento seznam bude spravovat, ministerstvo pro místní rozvoj. Zpřesnit a jasně definovat zákonné odpovědnosti při pojištění CK proti krachu. Zákaz by padl na uzavírání a rozšiřování smluv o zájezdu již uzavřených, kde by ministerstvo pro místní rozvoj po obdržení informací od pojišťoven, které by prověřilo a případně by omezilo výkon cestovní kanceláře v prodeji nebo rozšíření smluv o již uzavřených zájezdech. Nastavit limit pro pojistné plnění tak jak je již uveden v platném zákoně. To znamená, že by pro cestovní kanceláře bylo pojistné plnění 30% ročních

⁶⁶ČERNÝ, I. a I. MSAKOVÁ, *Turistické maximum*, 1.vyd. Praha: Agrofin s.r.o., 2013, s. 67. ISBN 859-4-366-7049-5.

plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Pojišťovny by v tomto případě nemohly rozsah pojistného plnění nikterak krátit ani omezit různými klíčkami ani sjednanými limity. V současnosti jsou limity plnění nastaveny tak, že ve výši 1 milion Kč pro cestovní kanceláře, které neposkytují letecké nebo námořní zájezdy a, až 4 miliony Kč pro cestovní kanceláře, které tyto zájezdy poskytují. Je pravdou, že tento bod nacházejí obě asociace cestovních kanceláří a agentur v ČR za stěžejní. Jejich argumentem, je, že v podstatě souhlasí se zavedením minimálních pojistných limitů, protože jsou již také zavedeny a fungují v zemích EU. Je, ale také pravdou, že limity jsou tam nastaveny na nižší částky. Ovšem částka 4 milionů korun u letecké dopravy se jim jeví jako dosti vysoká, protože by zatěžovala a to znatelně, menší cestovní kanceláře. Momentální návrh zákona ovšem definuje, že již sjednané pojištění musí v případě krachu cestovní kanceláře, zaplatit veškeré zájezdy prodané v době kdy pojistka CK byla zcela platná. Již přichystaná směrnice o zájezdech tuto věc zcela zpřisňuje a to, tak, že pojistné plnění v případě úpadku podnikatele, který zájezd pořádá musí být kryto ze 100% . Je ovšem pravdou, že plnit v plné výši celé pojistné vyplývá z platného zákona 159/1999 Sb. Kdyby tedy pojišťovny vystupovaly v roli odborníků a cestovní kanceláře by se správně pojistily proti úpadku, nebylo by zapotřebí stále měnit zákony. Prezident AČCKA pan Ing. R. Škrabánek zastává názor, že by pojišťovny měly řádně pojišťovat cestovní kanceláře, právě na takový limit pojištění, který je reálný, aby v případě krachu tento limit poskytl veškeré požadované náhrady klientů. Podle zákona má pojišťovna náhled ke všem potřebným dokumentům k pojištění, před samotným pojištěním, ale i během jeho trvání. V Novele zákona 159/1999 se také píše o nových ustanoveních a právních deliktech v rozmezí pokut od 100 – 500 000 Kč.⁶⁷

Nové podání občanského zákoníku v ČR od roku 2014, který řeší újmu turistů z narušení dovolené. Nový občanský zákoník upravuje náhradu majetkové i nemajetkové újmy skoro ve sto paragrafech (§ 2894–2990). Je o mnoho přesnější než současný zákoník a celá úprava v mnoha pohledech zákoník vylepšuje a upravuje. Ovšem v praktickém podání velmi často dost komplikuje život mnoha soudcům a právníkům.⁶⁸

⁶⁷ NEUZILOVÁ, L. *Věra Jourová: Novela zákona 159/1999 má přispět ke zvýšení ochrany spotřebitele.* [online] 25.06.2014 © 2015 [cit. 2014-07-08]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/vera-jourova-novela-zakona-1591999-ma-prispet-ke-zvyseni-ochrany-spotrebitele/>

⁶⁸ SVEJKOVSKÝ, J. et. al. *Nový Občanský zákoník*, C. H. Beck, 2012, s. 23. ISBN 9788074004230.

Většina lidí čerpá nejvíce energie o dovolených, čímž se zásobí na celý pracovní rok. Jestliže se rozhodnou, tento, pro mnohé velmi cenný čas strávit někde v zahraničí či doma je jen na jejich vůli. Většina lidí si zájezd zaplatí přes cestovní kancelář. Je poté otázkou jakým způsobem se bude řešit náhrada kompenzace v případě, že cestovní kancelář nedostojí svým závazkům a klientům dovolenou zmaří.

Nový občanský zákoník se již na tuto otázku soustředil a zkompenzoval po vzoru dalších členských států v EU nový institut újmy za narušení dovolené. Klienti cestovních kanceláří od nového roku 2014 mohou vymáhat náhrady újmy na cestovní kanceláři a také požadovat navrácení ceny za zájezd. Dále se bude více řešit narušení z dovolené, tedy určitou formu nemajetkové újmy. Vymožení této újmy bude na místě, pokud bude zájezd zcela zmařen nebo podstatně krácen, nebo pokud turista zůstanou na letišti několik dní. Pokud ubytování nebude odpovídat slíbenému standartu. Dále, jestliže úmyslně cestovní kancelář poskytne nesprávnou informaci, bude odpovědná za případný vznik škody. Tato újma by neměla řešit ani se dotýkat banálních zpoždění například letů. Stejně tak nebudou cestovní kanceláře povinni uhradit škody vzniklé v případě mimořádných situací, které nemohly předpokládat (nepřízeň počasí, požár) Výše náhrady se bude vždy odvíjet od výše porušení smluvních podmínek od strany cestovní kanceláře, zřetel se bude muset brát i na další údaje, jako cena zájezdu, účel či osobní význam pro klienta. Rozdíl se bude muset brát na výši náhrady u čtyř denního zájezdu na Šumavu, než třeba zájezd pro čtyřčlennou rodinu do Afriky na což se klienti připravovali třeba celý rok až roky.⁶⁹ Pro výši náhrady by mohla pomoci tzv. Frankfurtská tabulka, uveřejněná na www.evropskyspotrebitel.cz, kde se klient může dočíst, jaké slevy by se případně mohl domoci.⁷⁰

7.2 Názory odborníků k české legislativě a směrnici 90/ 314 EHS

Autor se ve své diplomové práci pokusil shromáždit názory odborníků v cestovním ruchu, ohledně povinného pojištění cestovních kanceláří.

A to na základě rozhodnutí soudu z případu CK I. Parkam Holiday z března roku 2013, kdy obvodní soud pro Prahu 2, rozhodl ve prospěch klientů. Jde o jeden z průlomových soudních rozhodnutí v ČR, které se opírá o zákon č.159/99 Sb. odst. 3,

⁶⁹ OBČANSKÝ ZÁKONÍK JUSTICE. *Náhrada újmy v novém občanském zákoník*. [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: http://obcanskyzakonik.justice.cz/fileadmin/user_upload/informacni_brozury/MS_brozura_nahrada_ujmy.pdf

⁷⁰ EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR. *Frankfurtská tabulka slev*. [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf>

§7 profesního zákona č.159/99 Sb. v platném znění stojí, že:“ *Pojišťovna není oprávněna odmítnout pojistné plnění nebo snížit jeho výši v případě, dozví-li se po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovna je však v tomto případě oprávněna domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři.*“⁷¹

Tento případ se opírá o rozhodnutí Evropského soudu, kdy verdikt padl 16. 2. 2012. a to, že klient je chráněn dostatečnou zárukou pro vrácení zaplacené částky, kterou v ČR máme ukotvenou povinným pojištěním proti úpadku, kdy se toto pojištění vztahuje i na případy, kdy cestovní kancelář jedná podvodně. Tento případ a následný verdikt soudu, což zapříčinilo velkou profesní diskuzi, mezi ACK a pojišťovnami, kde byly zaznamenány dva protichůdné názory.

Podle mluvčího ACK Jana Papeže a mluvčí z asociace pojišťoven Marcely Korytové, se na celou věc dívají rozdílně.

Názory jednotlivých stran: Jan Papež, mluvčí asociace cestovních kanceláří tvrdí, že klienty by částka, na kterou jsou CK pojištěny nemusela vůbec zajímat. Zajímat by je mělo pouze to, zda je CK pojištěna či ne. V současné době je zaveden nový termín pojišťoven a to je podpojištění cestovních kanceláří. Ve smyslu neplnění jejich závazků vůči klientům. Jediným způsobem obrany v tomto směru je kontrola pojištění samotného klientem u cestovní kanceláře. Není už důležité na kolik peněz je CK pojištěna, ale zda je vůbec pojištěna. Povinností ze zákona je se pojistit, je to jedna ze dvou nejzákladnějších povinností, které cestovní kancelář musí splňovat a to mít koncesní listinu a být ze zákona pojištěna. To proto, aby mohla správně fungovat. Určovat částku, na kterou se mají CK pojistit je dost dobře neproveditelné. Často používaný termín podpojištěna zavedly, až České pobočky pojišťoven z důvodu neochoty plnění jejich závazků ke klientům. Přitom toto by měl být vztah mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří. Pojišťovna musí plnit do plné výše každému klientovi. Výška pojištění, částka, na kterou pojišťují pojišťovny, nerozhoduje, u malé CK může být větší plnění než u velké cestovní kanceláře ve, která má pojištění například na 100 mil Kč. Zákon jasně říká, podle paragrafu 7, že CK musí být pojištěna a musí plnit do plné výše každému klientovi. Samotný akt pojištění je vztah mezi kanceláří a pojišťovnou pro klienta by neměl mít žádný vliv. Po průlomovém rozhodnutí

⁷¹ MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Zákon č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v ob.* [online]. [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Pravo-Legislativa/Prehled-platnych-pravnich-predpisu/Archiv/Zakon-c-214-2006-Sb-ktery-novelizuje-zakon-c-1>

soudu, se klienti obrazejí na pojišťovny daleko více. Pojišťovny snad tento případ pochopí a budou klientům částky ze zkrachovalých cestovních kanceláří vyplácet. Pokud pojišťovna pojistí CK, na špatný business plán, může stát, že k výplatě má jen 160 000 Kč na likvidaci svých závazků vůči klientům. CK musí být pojištěna, ovšem pojišťovna se sama může svobodně rozhodnout, jakou cestovní kancelář pojistí. Pokud ji pojistí a špatně kontrolují, nesou rizika a je to jen jejich problém. Prostě pokud pojišťovna pojistí je to její riziko a musí ručit za cestovní kancelář. Podle J. Papeže je zákon nastaven v celku dobře, jeho hlavní smysl je naplněn, jde tedy spíše o to, aby pojišťovny dodržovali zákon, jde o to, že pojišťovny zkusili zákon nedodržet, a dostali signál od soudu, že ten pokus nevyšel. Měli bychom se na pojištěné CK dívat jako na povinné ručení. Cestovní kanceláře, které platí a nekrachují, platí pojištění na účty pojišťoven a pokud mají plnit tak se ohánějí tím, že to je sólo pojištění a sólo případ. **Mluvčí asociace pojišťoven Marcela Korytová.** Pojišťovny se brání proti průlomovému rozhodnutí z března roku 2013, tím, že tento spor byl o bagatelní částku a to do deseti tisíc Kč. Soud se proto nemusel zabývat všemi detailními aspekty. Rozhodnutí berou jako rozhodnutí jednoho soudce a nedávají mu váhu precedentního výroku. Dále se brání tím, že všechny smlouvy a vztahy mezi pojišťovnami jsou podle platných právních norem a všechno je kontrolováno Českou národní bankou. Argumentují také tím, že cestovní kanceláře nedávají úplné a přesné údaje pojišťovnám a proto jsou podpojištěny. Údaje jsou zkresleny z důvodu menší platby pojistného, přičemž mají povinnost se pojistit jen na 30% svých tržeb. Ovšem ministerstvo pro místní rozvoj ČR říká, že si pojišťovny mohou všechno sami dohledat a pojistit tedy cestovní kancelář kvalitně. Pokud pojišťovna pojistí cestovní kancelář, která má špatný business plán, je to její chyba. Nikdo pojišťovnu nenutí, je to její rozhodnutí. Pokud ji pojistí tak nesou rizika, pojištění oni. Před rokem rozhodl evropský soudní dvůr, že CK musí vyplatit peníze, v případě že, je krach CK způsoben nekalým jednáním. Pojišťovna nemůže podle zákona odmítnout pojistné plnění, nebo snížit jeho výši i v případě dozví-li se, již po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla, neúplné nebo nepravdivé informace, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovny se brání tím, že částky nekrátí, ale že podle nařízení EU soudu, je zodpovědný stát, který má zajistit 100% ochranu spotřebitele. Podle mluvčího cestovních kanceláří, je konečný spotřebitel, chráněn v celku dobře, až na malé technické věci. Podstatnou otázkou je to, zda v českém právu může stát přenášet práva na soukromé subjekty ke kontrole. A zda je to vůbec reálně proveditelné a možné, anebo zda si jen pojišťovny musí dobře ohlídat pojištěnou CK a plnit si své

závazky z naspořených finančních prostředků od CK ,které nekrachují. Živnostenskému úřadu je uložena povinnost ve svém regionu kontrolovat, zda podnikatelé podnikají v rámci stávajících zákonů.

Pojišťovny tedy průlomový případ chápou jako, případ s bagatelní částkou a v podstatě soud mohl rozhodnout bez všech aspektů. Pojišťovna neměla možnost odvolání, případ je podle nich rozhodnutí jednoho soudce, a nepovažují ho za precedentní. Pojišťovny tedy musí vrátit peníze. Za poslední čtyři roky zkrachovalo 27 cestovních kancelář. Pojišťovny v rámci likvidací postupují podle platných zákonů, postupují podle platných norem. Vše je kontrolováno českou národní bankou, která postupy pojišťoven kontroluje. Otázkou zůstává, jak je možné, že jsou pojišťovny podpojištěné, když podle ministerstva pro místní rozvoj si mají pojišťovny právo vše z ekonomických výsledků zjistit. Pojišťovny vycházejí z podkladů, co jim dávají CK, ale k podpojištění dojde, pokud jim cestovní kancelář, udá špatné výsledky na základě toho, pojišťovny CK podpojistí. Pojišťovna má povinnost se pojistit na 30% plánovaných tržeb. Pokud ale CK podhodnotí své výsledky, aby platila nižší pojistné, potom může dojít k podpojištění samotnému. Je taky možné, že CK během působení změní způsob hospodaření a nezaktualizuje si své údaje s pojišťovnou. Podle mluvčí asociace pojišťoven Marcely Korytové, podle uvedeného případu, se pojišťovny brání tím, že k plnění došlo, ale ne na plnou částku. Evropský soud ukládá, státu, ochranu spotřebitele. Otázka je, zda je tedy legislativa nastavena tak, aby ochránila toho koncového klienta. Stát nemůže přenášet zodpovědnost na soukromé subjekty.⁷²

Evropský soud a cestovní ruch. Evropský soud pro lidská práva ve Štrasburku neřeší jen otázky z práva cestovního ruchu, dalo by se říci, že se o ně skoro nezajímá, ale že jeho neobvyklé a jedinečné metody a přístupy k řešení otázek Evropského soudu jsou v některých směrech jedinečné. Tento soud nabývá pro cestovní ruch naprosto zásadní význam. Právo v Evropské Unii má pro právní úpravu cestovního ruchu v zemích EU zásadní význam. Poměrně důkladná dnešní právní úprava specifík cestovního ruchu byla totiž ve většině zemí vytvořena až pod vlivem evropské směrnice č. 90/ 314/EHS.⁷³

Přijetí protokolu evropské politiky a turismu, směrnice 90/ 314EHS byla v roce 1990. Tento proces, započal, byl významným ekonomickým činitelem zejména

⁷²EKONOMIKA ČT 24. *Odškodnění klientů cestovní kanceláře*. [online] © 2015 [cit. 2014-11-01]. Dostupnéz: <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10095417821ekonomikact24/213411058020329/obsah/251099odškodnění-klientu-cestovních-kancelář/>

⁷³ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2013, s. 23. ISBN 978-80-7452-032-7.

s ohledem na vytváření nových pracovních míst a ekonomický růst. Smlouvy mezinárodního významu plní svůj charakter, pouze pokud jsou státem/ty přijaty. Ovšem evropské právo má nadnárodní povahu. Pro podepisující země, to znamená, že země, které se rozhodnou a vstoupí do EU společenství a tím se zaváží o sjednocení se s evropským právem, musí ho plně respektovat, protože má přednost před právem vnitrostátním. Toto právo má nadnárodní povahu, dokumenty vytvořené orgány EU zavazující členské státy bez ohledu na to zda se jim to líbí, či ne. Nařízení představují závazné a přímo platné předpisy, které působí přímo na území členských států, kdežto směrnice jsou obecnější předpisy, které zavazují členské státy, aby upravili své vnitrostátní právo tak, aby odpovídalo požadavkům směrnice. Směrnice jsou tedy nejčastější formou evropského práva. Vzhledem k zásadním rozdílům v právních řádech v členských státech EU, vždyť členem je i Británie se zcela odlišnou právní kulturou, by nadměrné používání vedlo k velkým nedorozuměním.⁷⁴ Tato směrnice si klade dva hlavní cíle, a to odbourání společných překážek na trhu organizovaného turismu (jde omezení zásahů do služeb turismu) a využití směrnicí stanovených podmínek spotřebiteli nezávisle na členském státě. (v zájmu ochrany spotřebitele)⁷⁵.

Evropské spotřebitelské centrum. Pokud se český zákazník dostane do potíží například s anglickým obchodníkem při zakoupení zájezdu. Měl by se obrátit na Evropské spotřebitelské centrum. Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC) poskytuje informace o právech spotřebitelů na společném evropském trhu a pomáhá a radí spotřebitelům v jejich sporech s obchodníky z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu. Zprostředkovává i možnosti mimosoudního řešení sporů spotřebitelů s obchodníky. Financováno je Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž působí.⁷⁶

⁷⁴ PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2013, s. 62. ISBN 978-80-7452-032-7.

⁷⁵ RYGLOVÁ, K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada publishing, 2011, s. 123. ISBN 978-80-247-4039-3.

⁷⁶ EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR. *Práva cestujících*. [online]. [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/letecka-doprava>

PRAKTICKÁ ČÁST

8 METODOLOGIE

8.1 Cíle výzkumu

Jelikož v teoretické části práce se rozebírá většinou vliv směrnice 90/314 EHS a její implementace zákona 159/99 Sb. Dále její ekonomický vliv na HDP ČR. V praktické části bude podstatné zpracovat výstupy, které je možné zpracovat a tím vyvodit výsledky. Dále pomocí dotazníku ověřit informovanost, znalosti a zkušenosti u všech dotázaných respondentů v oblasti pojištění zájezdů u cestovních kancelářích. To vše pod účinnosti směrnice 90/ 314 EHS v ČR. Otázkou bude, jak klienti chápou pojištění pro případ úpadku CK a do jaké míry má v této oblasti zasahovat pojišťovna v jaké míře cestovní kancelář, nebo dokonce stát. Výstupy z obsahové analýzy, která bude provedena v praktické části, mohou být zpracovány v manuál a pomoci informovat a ochránit klienta cestovní kanceláře, nebo mohou být podkladem pro dokument, který bude brán jako pomocník na cesty. V práci budou porovnány a popsány důležité postupy jak cestovat. V neposlední řadě bude provedena komparace pojištění CK s jinou členskou zemí EU a to s Velkou Británií. Záměrem bude, aby v případě komplikací nebo úpadku CK se uměl klient dobře bránit. Zejména proti některým nekalým praktikám pojišťoven a cestovních kancelářích. S těmito praktikami klienti velmi často bojují.

8.2 Stanovení výzkumných hypotéz

Pro dosažení správného cíle výzkumu byly zvoleny následující tři hypotézy, které se vztahují k dotazovaným otázkám:

Hypotéza č. 1. Pojištění cestovních kancelářích nefunguje. CK musí mít povinné pojištění záruk pro případ úpadku.

Hypotéza č. 2. Vedle povinného pojištění CK, je nutné zřídit i garanční fond na ochranu CK.

Hypotéza č. 3. Více než polovina klientů CK nezná smysl pojmu:“ ztráta radosti z dovolené“, zahrnutého v novém občanském zákoníku.

Komparace a obsahová analýza. V praktickou část v neposlední řadě budou použity další dvě metody jako komparace - porovnávání a obsahová analýza textů, ze které vyšly výstupy, které mohou pomoci potencionálním klientům v cestování. Komparace slouží k upřesnění a zjištění výstupů z jiné členské země v EU v oblasti pojištění cestujících. Komparaci můžeme použít jako slovní vyjádření textu, kde nastává redukce věcného dokumentu ze sémantického hlediska⁷⁷.

Dotazníkové šetření. Empirického výzkumu lze použít několik metod pro potvrzení či vyvrácení hypotéz. Pro výzkum byla vybrána a použita metoda kvantitativního výzkumu tedy anonymního dotazníkového šetření. Celý výzkum bude probíhat v jedné velké automobilové firmě v Mladé Boleslavi. Cílovou skupinou pro výzkum bude 140 pracovníků společnosti. Tato cílová skupina tvoří 10 % pracovníků top managementu společnosti. Metoda písemného dotazování je poměrně známá a oblíbená a dle Suryneka, (2001) ⁷⁸ je tato metoda velmi používaným nástrojem pro dosažení různých informací na základě výpovědí dotazovaných osob. V této metodě mohou respondenti sami odpovídat jen na předem připravené otázky v dotazníku.

Dotazníková metoda byla vybrána za účelem dosažení cíle výzkumu tj. prozkoumat znalosti směrnice 90/314 EHS a nového pojmu obsaženého v občanském zákoníku. Tato metoda se jeví jako nejvhodnější metoda k dosažení zkoumaného cíle. U této metody se přesně vymezuje předmět zkoumání na základě stanovených hypotéz. Pro získání správného vzorku na potřebný počet dat, bude nutné dotázat velký počet respondentů. Je ovšem pravdou, že někteří dotazovaní nemusejí odpovídat pravdivě, takže některé výsledky mohou být zkreslené. Ovšem tyto nedostatky mohou být i u jiných forem výzkumu.⁷⁹

Struktura dotazníku. Dotazník bude poslán emailem jen se třemi otázkami a předpřipravenými odpověďmi, ano, ne, možná, které měl respondent jen zaškrtnout. Dotazník poté zaslat zpět interní poštou. Průběh šetření, dotazníku byla zaslána všem potencionálním klientům cestovních kanceláří v automobilové firmě. U přípravy dotazníku je nutné vědět, jak má být koncipován. Měla by vždy zachytit podstatné informace. Ovšem nemůže být moc obsáhlá, aby se respondent neunavil jeho

⁷⁷DATABÁZE NÁRODNÍ KNIHOVNY ČR. *Obsahová analýza*. [online]. © 2014 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001586&local_base=KTD

⁷⁸ SURYNEK, A., R. KOMÁRKOVÁ a E. KAŠPAROVÁ. *Základy sociologického výzkumu*, 1. Vyd. Praha: Management press, 2001, s. 72. ISBN 80-7261-038-4.

⁷⁹ FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s.54. ISBN 8071783676.

vyplňováním, ale musí být výstižná. Dotazník obsahuje tři podstatné otázky ohledně pojištění cestovních kanceláří a dotazem jak tuto věc řešit.

Průběh šetření harmonogram. Pro stanovení správného postupu a dosažení reálných výsledků je potřeba stanovit harmonogram, který následně navazuje na jednotlivé fáze výzkumu. Z hlediska časového rozpoložení, se výzkum odehrával následovně. Začátek šetření byl stanoven na 1 měsíc. Začátek byl stanoven na měsíc říjen 2014 do měsíce listopad 2014. Časový plán vypadá následně: zpracování dotazníku - 14 dní tj. měsíc srpen 2014, distribuce dotazníků – 1 týden tj. září 2014, sběr dotazníků – 1 měsíc tj. listopad 2014, vyhodnocení dotazníku – 1 měsíc tj. prosinec 2014.

Přípravná fáze. Úvodním krokem pro přípravnou fázi jasné určení a stanovení cíle a účelu výzkumu. Tento cíl má za úkol prozkoumat znalosti v oblasti cestovního ruchu, směrnice 90/314 EHS společně s novým občanským zákoníkem. Po stanovení cíle výzkumu byly zvoleny tři hypotézy, které se následně, buď potvrdí, nebo vyvrátí. Dotazníky budou anonymní. Před zahájením dotazníkového šetření bude zaslána písemná žádost vedoucímu společnosti pro vnitřní bezpečnost písemná žádost. Žádost byla schválena.

Realizační fáze. Realizace samotná byla zprvu zaměřena na tvorbu výzkumného anonymního dotazníku, který byl založen na zjištění skutečných znalostí potencionálních klientů turismu. Distribuce byla uskutečněná emailovou formou s dotazníkem v příloze, se žádostí o vyplnění dotazníku. Dotazovaným byly podány jasné instrukce, že šetření je anonymní a slouží pouze k výzkumu do diplomové práce. S velkým úsilím vysvětlení, ale potřebná většina respondentů dotazník vyplnila a zaslal zpět na určenou adresu.

Hodnotící fáze. Po sesbírání všech dotazníků byly sečteny a zjistilo se, že výzkumu se zúčastnilo 100 respondentů z celkového počtu 140 dotazovaných. Z toho vyplývá, že účast byla stoprocentní. Díky těmto dosaženým výsledkům můžeme dotazník považovat za reprezentativní. Získané poznatky byly následně interpretovány a dvě hypotézy byly potvrzeny. Ovšem hypotéza č. 2 potvrzena nebyla. Na základě těchto výsledků byly hypotézy vyhodnoceny. Následně byl doporučen návrh na další šetření. Posledním krokem bylo poděkování všem zúčastněným.

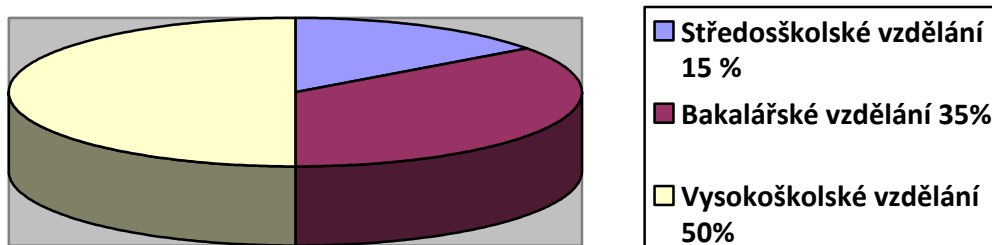
Analýza dat. Z výsledků vyplynulo, že statistické výsledky jsou zaznamenány v grafech.

Výsledky výzkumu. Výsledky vycházejí ze 140 dotázaných respondentů. Ovšem výpočet proběhl ze 100 vyplněných a obdržených dotazníků. Všichni respondenti byli seznámeni s tématem diplomové práce a byli ochotni věnovat čas vyplnění dotazníku. Dotazník sloužil pouze pro účely této diplomové práce. Dle vzájemné domluvy nejsou v práci uvedena žádná jména.

Statistická data. Pro účely této práce byly určeny tyto základní statistická data, věk, pohlaví a vzdělání.

Vzdělání. Respondenti byli dále rozděleni podle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Vzdělání bylo rozděleno do 3 skupina to středoškolské, bakalářské a vysokoškolské. Největší zastoupení měla skupina s vysokoškolským vzděláním a to 50%. Dotazník byl vyplněn celkem 50 absolventy univerzity. Z absolventů vyšších odborných škol s titulem Bc. Odpovídalo 35 dotázaných. Zbýlých 15 dotázaných dosáhlo středoškolské úrovně.

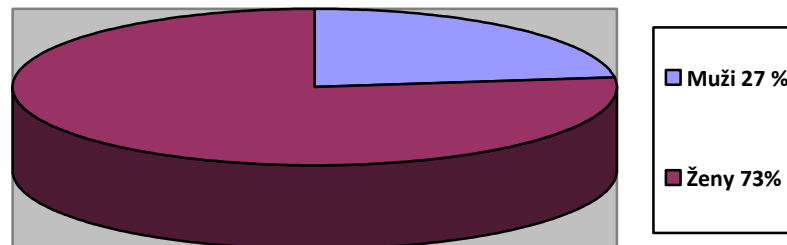
Graf 1: Rozdělení podle vzdělání



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Pohlaví. Z oslovených respondentů vyplnilo v dotazník celkem 73% žen a 27% mužů. Vzhledem k tomu, že ženy standardně převyšují ve výběru dovolených muže, není tento výsledek nikterak překvapivý. Také v oslovených kancelářských pozicích převažují ženy.

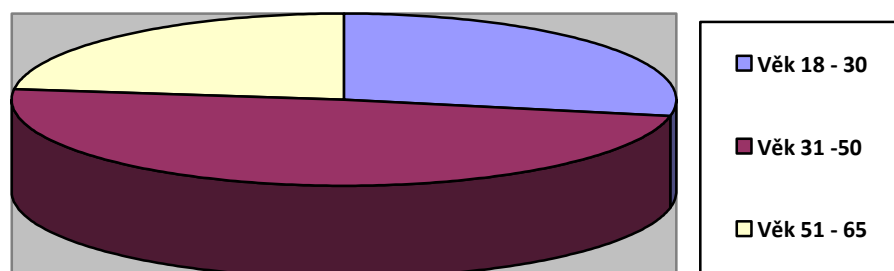
Graf 2: Rozdělení podle pohlaví



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Věk. Tento dotazník, byl zaměřen na produktivní věkovou hranici pracujících zaměstnanců. Rozdělen byl do několika skupin. První věková skupina byla 18 let, až 30 let. V této skupině mladí lidé dost cestují, proto se pro výzkum zdála zajímavá. Druhou věkovou skupinou byl věk od 31- 50 let. V tomto období jsou lidé nejproduktivnější, zakládají si rodiny, budují vlastní bydlení a uspokojují i jiné potřeby. Přesto výsledek odpovědí byl nejsilnější. Poslední věkovou hranicí byl věk od 51 – 65 let. V této době dosahují lidé maximálních možných pozic ve společnosti, jejich život se pomalu usadí a mají čas cestovat, přesto odpovědí od respondentů nepřišlo mnoho. Výsledky ukazuje graf pod textem.

Graf 3: Rozdělení podle věku



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

9 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKU

Realizací výzkumu mezi potencionálními klienty cestovního ruchu se podařilo získat odpovědi na předem stanovené hypotézy.

První hypotéza ohledně povinného pojištění záruk pro případ úpadku CK se potvrdila. Z odpovědí jednotlivých respondentů vychází převážně ano, CK by měly toto pojištění mít povinné. Vzhledem k narůstající míře krachujících kanceláří a ponechání klientů některými CK v zahraničí bez prostředků, je tento výsledek očekávaný.

Druhá hypotéza vycházela z úvahy, že by u stanoveného zákonného pojistného systému byl zřízen ještě garanční fond Tato hypotéza byla vyvrácena a nepotvrdila se. Ve většině respondenti na otázku zda zřídit garanční fond, odpověděli, že ne nic více by nezřizovali. Tento výsledek výzkumu mohl být ovlivněn neznalostí tohoto prostředí, které je samo o sobě dosti složité a vyžaduje přehled u daného problému.

Třetí hypotéza se potvrdila, ve většině případů klienti buď nepoužili nebo nevějí, jak pojem: "ztráta radosti z dovolené". Použít v případě jejich nesnází například v hotelu v zahraničí.

Z velkého počtu oslovených potencionálních klientů cestovního ruchu odpovědělo jen 100 osob a to v následujících procentech.

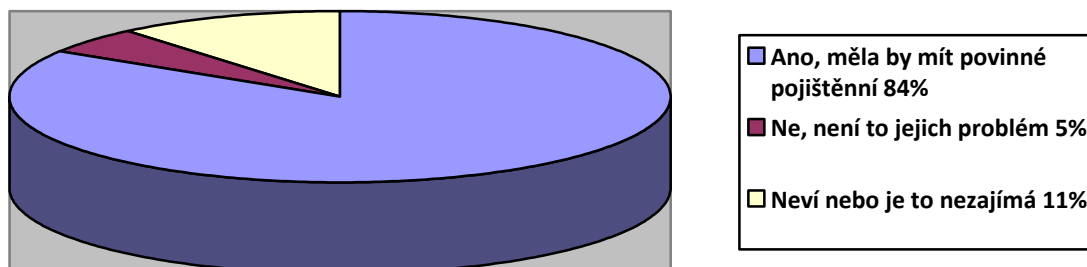
Otázka 1.

Má být pojištění záruky pro případ úpadku CK povinné, či dobrovolné (klient by si připlatil)

- A) Ano. CK mají mít povinné pojištění.
- B) Ne. Není to jejich problém, klient by si měl připlatit.
- C) Nevím. Věci nerozumím, nebo mě nezajímá.

U otázky 1. Respondenti odpověděli následovně: 84% respondentů, že ANO, cestovní kanceláře by měly mít povinné pojištění záruky proti úpadku u komerční pojišťovny. 5% dotázaných odpovědělo, že NE, není to jejich problém, klient by si měl pojištění připlatit. 11% neví jak odpovědět, nebo je to nezajímá. Na základě obdržených výsledků, bylo zjištěno, že převážná část respondentů předpokládá a bere za samozřejmé, že je CK má pojištění proti zárukám úpadku CK. Někteří občané by si rádi připlatili a měli pojištění lepší, ale je to jen malá skupina lidí. 11% dotázaných o problematice ví jen málo, nebo je to nezajímá.

Graf 4: Pojištění CK



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

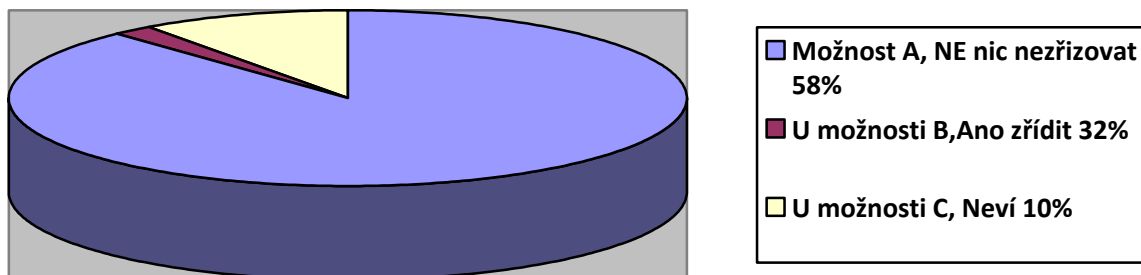
Otázka 2.

Souhlasíte, aby vedle pojistného systému, byla zřízena i jiná alternativa jako například garanční fondy?

- A) NE, nic nezřizovat. Pojišťovna je samostatný, subjekt, tudíž nese odpovědnost.
- B) ANO. Jsem pro alternativu garančních fondů.
- C) NEVÍM. Věci nerozumím.

U otázky 2. Respondenti odpověděli následovně: U možnosti A, odpovědělo 58% dotázaných NE, nic nezřizovat. U možnosti B, respondenti odpověděli z 32%, že ANO, jsem pro alternativu. U možnosti C, odpovědělo 10% dotázaných, že, neví. U zřizování nových garančních fondů většina dotázaných řekla, že by nic nezřizovali, pojištění je vztahem mezi pojišťovnou a cestovní kanceláři.

Graf 5: Zřizování garančního fondu pro CK



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

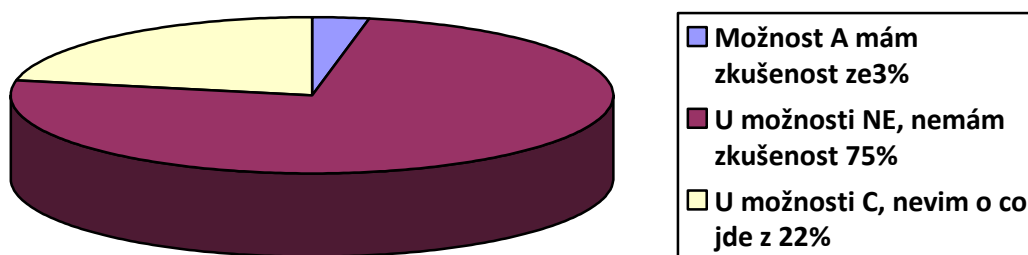
Otázka 3.

Použil/a jste v tomto roce po platnosti nového občanského zákoníku, pojem ztráty radosti z dovolené u nepovedeného zájezdu?

- A) Ano použila, mám zkušenost se ztrátou radosti z dovolené
- B) Ne, nemám, žádnou zkušenost
- C) Nevím o, co jde.

Na otázku 3. Odpověděli dotázaní respondenti: U možnosti A, Ano mám zkušenosti z pojmu ztráta radosti z dovolené a to z 3%. U možnosti B, NE nemám tuto zkušenost odpovědělo 75%. U možnosti C, nevím, o co jde, odpovědělo 22% dotázaných. V současné době se pojmu: „Ztráta radosti z dovolené“ ještě dostatečně neetabloval. Podle dotazníkového šetření, si tento pojem zatím osvojilo ke své „obraně“ jen málo osob. I když podle výpovědi různých osob se stále na svých dovolených setkávají s malými či většími nesrovnalostmi.

Graf 6: Ztráta radosti z dovolené



Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

10 KLIENT A SMĚRNICE 90/314 EHS V ČR ZÁKON 159/1999

Pohodlně cestovat a brát na zřetel všechny možné úskalí v této problematice by mělo být zájmem každého cestujícího. V občanském zákoníku platném od roku 1. 1. 2014 se přejmenovala cestovní smlouva na zájezd, tento nový název je opravdu přirozenější. Aby zájezd skutečně naplnil svou podstatu a na cestujícího se vztahovala zákonná ochrana, musí trvat déle než 24 hodin a musí se skládat z alespoň dvou služeb cestovního ruchu, tedy z ubytování, dopravy nebo z jiné služby, která je pro zájezd významná (např. kulturní program, vstupné nebo služby průvodce). Platností nového občanského zákoníku od ledna roku 2014 se mění i podmínky pro sjednání zájezdu, ještě loni platilo, že se smlouva musela uzavřít písemně. V současnosti se podle nového občanského zákoníku může podnikat v oboru cestovního ruchu prodejem zájezdů jen cestovní kancelář, která by měla mít koncesi od ministerstva vnitra, agentura může pouze zájezdy předprodávat. Každá cestovní kancelář musí mít pojištění proti úpadku krachu. Pokud cestovní kancelář nemá pojištění, nesmí zájezdy prodávat. Každý klient by si měl požadovat doklad o pojištění cestovní kanceláře u nějaké z komerčních pojišťoven nebo se podívat na jejich internetové stránky. V současné době je klient chráněn proti úpadku cestovní kanceláře, zejména v tom, aby byly vyplaceny zpět klientovi jeho peníze nebo nezůstal v zahraničí. Zejména v situaci, kdy zájezd již běží, ovšem pojištění proti úrovni poskytovaných služeb moc nekryje. Klient by se měl vždy dostatečně informovat a vše si důkladně prověřit. V cizině se o klienta většinou v případě úpadku CK postará jejich asistenční služba pojišťovny. Ovšem dostane-li se do úpadku letecká společnost nebo nějaký hotelový řetězec, rezervní částka většinou na vyrovnání všech závazků nestačí.

Podstatným rozdílem mezi cestovní kanceláří a agenturou je tedy ten, že odpovědnost má cestovní kancelář, ale agentura jen předprodává zájezdy cestovních kanceláří. Ovšem agentura může provádět zprostředkovatelskou činnost.⁸⁰

Co by klient neměl opomenout. Vždy je nutné, aby se klienti informovali o celé cestovní kanceláři předem. Dbali na reference od přátel a čerpali ze sociálních sítí. Je třeba důkladné čtení smlouvy z cestovní kanceláře. Pozornost je třeba dbát na pojmy cestovní kancelář a cestovní agentura. Dále nutným bodem, který klienti nesmějí opomenout je, informovat se na pojištění CK. V neposlední řadě, je nutné nastudovat

⁸⁰ MRÁČKOVÁ, E. *Jak kupovat dovolenou*. [online] 17.09 2014 [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/347429-jak-kupovat-dovolenou.html>

všeobecné obchodní podmínky. Klient je v mnoha případech více chráněn díky směrnici 90/ 314 EHS, ale některé chyby vznikají špatnou interpretací pojmů. Informovanost a seznámení se s katalogem, na který odkazuje cestovní smlouva, je velmi nutné. Informace od pracovníků CK, kteří někdy místa jen vychvalují, nemůže klient brát jako zcela přesné. Výhodou klientů je pokud si místo prověří alespoň přes internet. Pozdější reklamace mohou být uznané pouze tehdy, pokud jsou ve smlouvě nabízeny a zapsány. Při uzavírání písemné smlouvy v CK je nutné, aby všechny důležité pojmy byly zaneseny do smlouvy. Reklamace budou oprávněné pouze tehdy pokud CK opravdu tyto věci slíbila. Nelze se odvolávat v rámci reklamace na málo ryb v moři, mnoho řas a medúz u pobřeží, na vyschlé koryto řeky u hotelu, které na fotografiích bylo plné vody, špatný výhled na moře a další. Co však je možné reklamovat je způsob ubytování, například pokud nás ubytují v hotelu, kde nejsou již ve smlouvě slíbené snídaně, hotel má méně hvězdiček než nám ukazovali a výslovně uvedli ve smlouvě. Jestliže hotel měl mít bazén, areál pro děti, výtah, přímou cestu k moři a soukromou pláž. Tyto aspekty je možné rozporovat a tedy reklamovat. Dále si je třeba dát pozor na spojení jako hotel u moře a hotel přímo u pláže. Tyto detaily se musí řešit již při koupi zájezdu. Dalším krokem, co je nutné zkontrolovat je seznam inventáře na pokoji a to ihned po příchodu na pokoj. Pokud klient tak neučiní a nějaké věci by byly rozbité, nebo tam dokonce nebyly, mohlo by to být zaúčtováno ke klientově úhradě. Jestliže ovšem některé závady nejdou reklamovat, okamžitě je nutné trvat na sepsání protokolu o reklamaci. V protokolu musí být jasně uvedeno vaše jméno, adresa, druh zájezdu a číslo smlouvy. Je třeba dbát na to, aby sepsané závady byly v zřetelném časovém rozhraní od – do. Někdy je třeba dbát na detaily, například by host neměl uvádět, že elektřina stále nešla, ale uveďte, že elektřina nešla přesně s datem od do. V protokolu by klient neměl zapomenout uvést také návrh na náhradu, či již vám něco již bylo poskytnuto. Dále uveďte, s kým bylo komunikováno a příslušné přílohy. Vždy je dobré mít na paměti, že reklamovat se dají pouze věci mezi smlouvou a opravdu poskytnutými službami. U reklamace má CK nárok na 30 ti denní lhůtu ovšem v některých případech, které jsou složitější, většinou cestovní kancelář požádá o lhůtu delší. Ve většině případů je lepší dobu akceptovat.⁸¹

⁸¹ MRÁČKOVÁ, E. *Kdy a jak reklamovat zájezd*. [online] 3.09 2014 [cit. 2014-01-11]. Dostupné z: <http://www.Novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/346560-kdy-a-jak-reklamovat-zajezd.html>

Nástrahy nákupu zájezdů přes internet. Podle občanského zákoníku z ledna 2014 se zájezd, již nemusí sjednávat jen písemně. Tato výrazná změna oproti staré úpravě, je snad výhodou pro internetové služby, avšak není jisté, jestli je i pro klienty CK. V minulých letech si nešlo zakoupit zájezd jen kliknutím po internetu v současnosti je to ovšem možné. Tyto změny přinášejí své výhody, ale bezesporu i své nevýhody. Pojetí nového práva není tak striktní jako v minulých letech, kdy bez podpisu nešlo nic uzavřít. Ovšem v současnosti musí být klienti daleko více ostražití vůči různým internetovým nabídkám. Pozor si musí dát hlavně u zájezdů uzavřených přes internet a to hlavně u Německých cestovních kanceláří. U těchto smluv stačí, aby klient vyplnil údaje jako email a jméno. U těchto smluv je složité – skoro nemožné odstoupit bez storna poplatku, tyto nabídky se uzavřou se jen kliknutím a vyplněním údajů. Jak již bylo napsáno nelze jen tak jednoduše odstoupit od této smlouvy tak snadno jako od nákupu v e-shopu. U těchto zájezdů si klient nemůže nárokovat onu čtrnáctidenní lhůta na odstoupení bez sankce, ale pořadatel zájezdu může požadovat storno poplatek, který se dá vymáhat soudní cestou. Je pravdou, že klienti cestovních kanceláří byli zvyklí provádět po internetu tzv. nezávazné objednávky, což dnes, už neplatí. K těmto sporům se velmi často vyjadřuje Evropské spotřebitelské centrum. V některých případech se vše dá vyřešit dobrou vůlí obchodníka, ale ne vždy, tomu tak je. Poplatky ze storna mohou být, až 100%. Podle nového občanského zákoníku je tento postup možný, protože 100% což, se některým klientům jeví jako vysoké, ovšem právně jsou v pořádku. Smlouva v České republice se dá jednoduše uzavřít po internetu, stejně tomu je tak i v Německu, na to by všichni klienti měli brát zřetel.

U smlouvy uzavřená jinak než písemně například po internetu, je stále povinnost od obchodníka dodat smlouvu písemnou nebo písemné potvrzení o uzavření smlouvy. Nastane-li sporný bod a údaje se ve smlouvě liší zákazník má právo požadovat to co je pro něj za daných podmínek výhodnější. Písemné potvrzení musí podle zákona obsahovat plno zákonem stanovených požadavků. Vymezení smluvních stran, samotného zájezdu a storno poplatků přesné určení ceny, kterou může pořadatel požadovat, pokud zákazník bude chtít zájezd zrušit.

Pro velké množství stížností ze strany klientů a úplnou přehlednost, musí být uvedeny v potvrzení také standardy ubytování, jeho kategorie, atd. Pro některé další údaje je klientům k dispozici katalog ubytování. Dalším bodem změny je

to, že zákazník musí dostat nejméně týden před (7dní) před zahájením zájezdu upřesňující informace o místě pobytu, ubytování a celé rekreaci.⁸²

Nejčastější chyby klientů. Klienti se často dopouštějí chyb ihned po objednání zájezdu, velmi často si objednávají přes internet zájezdy dva a poté si jeden zruší. Dalším neduhem je, že si klienti jen klikají na internetu a zkouší si různé modely, snaží se docílit skutečné konečné ceny. Ovšem pokud uzavřou, nebo spíše kliknou na ikonku **závazně objednávám** v německém jazyce, je to bráno jako závazně objednané. Poté se smlouva bere jako uzavřená. Právo v tomto směru je na straně poskytovatele zájezdu, který má právo na storno poplatků. Jelikož smlouva byla uzavřena přes německou cestovní kancelář, řídí se právem v Německu. Jak již bylo uvedeno, stejné právo, ale platí i v ČR. Čeští turisté jsou převážně zvyklí na písemnou formu smlouvy a argumentují tím, že nic nepodepsali, ovšem jak již bylo uvedeno podle našeho nového zákoníku z roku 2014 se vše dá objednat a uzavřít přes internet. Koupí-li se zájezd přes internet je třeba dbát, alespoň několika zásadám. Vždy by se klient měl dívat jaká osoba či firma zájezd nabízí, zda je uveden i telefon na pevnou linku, mobil a celá adresa. Nutné je, ověřit firmu přes IČ případně přes živnostenský rejstřík. Důležitým často přehlíženým bodem je to, zda zájezd opravdu inzeruje samotná CK, anebo jen zprostředkovává a uzavírání smlouvy. Pokud se od smlouvy odstoupí, z nějakého důvodu, onen zprostředkovatel může požadovat svou odměnu. Podobné tomu je i na slevových serverech, kde zákazník kupuje pouze voucher, ale ne zájezd jako takový. Smlouvu o zájezdu uzavírá později a to i několik dní po uhrazení voucheru. Mezi tím, se na slevový portál může uvalit třeba exekuce. Vždy se musí číst obchodní podmínky. U platby jako takové se musí opět brát na zřetel na jaký účet a jaké společnosti nebo osobě se finanční částka zasílá. Někdy na stránkách může být uvedeno jen číslo serveru, protože některé CK platbu uznávají, až po připsání na jejich účet ne na účet serveru. Jestliže CK tento postup akceptuje ve svých smluvních podmínkách, je tento postup zcela v pořádku a CK Vám poté musí zájezd poskytnout.

Díky novému občanskému zákoníku, který přinesl mnoho změn pro cestovní ruch. Jednou z nich je i to, že klienti mohou reklamovat služby poskytnuté cestovními kancelářemi. Podle starého občanského zákoníku je především podstatné zkrácení lhůty pro reklamaci, po kterou můžeme uplatnit reklamaci po uplynutí zájezdu. Z minulých třech měsíců na měsíc jeden. Vady, které vzniknou během rekreace se

⁸² MRÁČKOVÁ, E. *Jak nenaletět při koupi dovolené na internetu*. [online] 09.07 2014 [cit. 2014-01-09]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/341480-jak-nenaletet-pri-koupi-dovoleny-na-internetu.html>

musí nahlásit ihned v místě, není dobré s nimi otálet. Dále klient může požadovat náhradu za ztrátu radosti z dovolené. Pokud samotná rekreace není tak jak byl informován a její průběh není podle jeho předpokladů. V každém případě je třeba vše začít řešit ihned. Pomůže si vše nafotit a sepsat, ale nejde, aby všechny informace byly shromažďovány do posledního dne. Řešit se musí opravdu ihned v místě, nejlépe se svědkem. V těchto případech je nutné vědět, že všechny možné nedostatky je potřeba vytknout poskytovateli služeb ihned bez otálení. V zákoně je také napsáno, že pokud poskytovatel služeb, neúčinní kroky vedoucí k nápravě v přiměřené době, mají klienti právo si nápravu sjednat sami a veškeré náklady jdou za poskytovatelem služeb. Klienti se také mohou odkázat na pomoc ze strany d testu v ČR na tel. číslo 299149009 v pracovní době od 9 do 17 hod. Podle průzkumů firmy ANEC je více než 25% českých spotřebitelů nespokojeno a mají negativní zkušenosti se službami v cestovním ruchu. Autorovou snahou je přiblížit práva všech klientů cestovních kanceláří.⁸³

. **Klientovy nároky k uplatnění.** Zpravidla je dobré vše řešit na místě, jak již bylo řečeno a to pokud možno ihned. Nemělo by se nic nechávat na později. Je nutné jednat bez odkladu. V případě cestovní kanceláře se musí postarat o pokračování zájezdu jako takového, jde o to, že v případě nižší ceny zájezdu a jeho kvality služeb se vrací zpět část klientových peněz. Ovšem v případě vyššího standartu hradí vždy cestovní kancelář ze svého. Stane li se to, že v hotelovém komplexu například chybí bazén, tenisové kurty anebo na odstranění služby, již není čas, je na místě finanční kompenzace. Jak již bylo řečeno veškeré nedostatky je nutné zaznamenat nebo je i dokonce doložit, nejlépe je mít zřetelný důkaz, fotografii, nebo svědka. V některých případech je dobré si nechat písemně vystavit od hotelu již naleznuté závady. Nejdelší možná lhůta na podání stížnosti je jeden měsíc od skončení zájezdu. Tato doba se musí počítat, pokud se doba uplatní i u zprostředkovatele zájezdu. Cestovní kancelář má maximálně 30 dní na vyřízení reklamace.

Pokud je požadována sleva, na organizaci, která zájezd požadovala, nápomocná může být i Frankfurtská tabulka slev. (uvedeno již dříve) V této tabulce jsou již předdefinované příklady a k nim i možné slevy, u kterých by poté neměli být u soudů vyneseny žádné problémy. Když se přihodí situace, například s již zaplacenými vízy a poté nastane zrušení zájezdu ze strany CK vyplívá nárok pro

⁸³ MRÁČKOVÁ, E. *Jak poznat pojištěnou cestovní kancelář – a co pojištění kryje.* [online] 1.10.2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/348967-jak-poznat-pojistenou-cestovni-kancelar-a-co-pojisteni-kryje.html>

klienta na vrácení již zaplacených částek. Ovšem v případě, že k tomu došlo z důvodu zavinění třetí osobou, nebo zcela objektivními důvody. Podle nového Ob. Zákona, také musí CK uhradit i finanční prostředky, jestliže nastane krácení dovolené nebo její naprosté zrušení. Jde o termín ztráta radosti z dovolené, který je v našem právu nový. Stane li se situacemi, že máte již nahlášenou dovolenou její termín u zaměstnavatele a cestovní kanceláře a z nějakého důvodu ji CK posune v neprospěch klienta. Z čehož vyplývá, že se nebude moci dovolené zúčastnit, má právo na náhradu fin. Prostředků za zmařenou dovolenou, i když v tomto případě bude muset od smlouvy sám odstoupit.⁸⁴

Povolené změny ve smlouvách. Pořadatel může za některých podmínek cenu zájezdu změnit a to i po podepsání smlouvy. Provést to může nejpozději do jednadvacátého dne před odjezdem. Ovšem pořadatel musí dodržet při změně ceny některá předem jasně dohodnutá pravidla. Možné to je jen když se cena dopravy zvětší (letištní příplatky atd.) a s tím i pohonné hmoty. Další možností je pokud se vychýlí kurz koruny více než o deset procent. Pokud se tedy cena z nějakého důvodu změní, je poskytovatel povinen odeslat oznámení o navýšení ceny do 21. dne před začátkem zájezdu. Jestliže ovšem zákazník tuto výzvu dostane později, konečná částka se pro něj nemění. Ovšem změny může provést i klient a to tak, že na zájezd může za svou osobu zaslat osobu třetí. Je ovšem nutné sdělit pořadateli, že za vaši osobu pojeden někdo jiný. Dále je nutné připojit smlouvu a samotný souhlas oné osoby. Nutná povinnost ze strany klienta, který si vybral náhradu, je ta, že všechny změny musejí být nahlášený sedm dní před začátkem zájezdu. Vzniklé výdaje s tím spojené mají povinnost uhradit klienti pořadateli.

Jednou z dalších výhod je možnost zaslat za sebe náhradu. Pro spotřebitele je kladnou změnou to, že od smlouvy může kdykoliv odstoupit. Jestli ovšem nastane situace, že klient odstoupí pro změnu zájezdu, nebo pro jeho zrušení, může se dovolávat svého práva na novou, náhradní nabídku zájezdů od pořadatele. Dalším bodem, který je ve prospěch klientů je fakt, že pokud se zájezd změní později, než dvacet dnů před zahájením, má klient nesporné právo na vrácení zaplacené částky a k tomu deset procent jako odškodné. V situaci kdy by cestovní kancelář do zájezdu uvedla podmínky například s určitým počtem účastníků, kteří se musí na zájezd vypravit. Dalším bodem, je zasáhne-li moc vyšší, povětrnostní sopky, povodně,

⁸⁴ DTEST. *Právo- reklamace zájezdu*. [online]. 28.05 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z : <http://www.dtest.cz/clanek-3633/pravo-reklamace-zajezdu>

zemětřesení. Když ovšem klient odstoupí bez vážného uvedení důvodu, je povinen zaplatit, již zmíněné odstupné, které musí být stanoveno ve vystaveném potvrzení o zájezdu. Shodnou částku musí uhradit i v případě pokud částku za zájezd klient neuhradí v uvedeném termínu ve smlouvě. Uhradit nemusí však nic, když povinnost porušil pořadatel a klientovi nebyl podán jiný návrh na jiný zájezd.⁸⁵

⁸⁵ MRÁČKOVÁ, E. *Co když nemohu odjet na zakoupený zájezd*. [online] 23. 09. 2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: [http:// www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/342368-co-kdyz-nemuzu-jet-na-zakoupeny-zajezd.html](http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/342368-co-kdyz-nemuzu-jet-na-zakoupeny-zajezd.html)

11 KOMPARACE ČR VE VELKÉ BRITÁNII A ČR

Cestovní ruch a turismus spadá pod patronaci ministerstva pro sdělovací prostředky, kulturu a sportu. Toto oddělení má na starosti strategii pro cestovní ruch ve Velké Británii. Velkou měrou zabezpečuje poskytování služeb pro postižené lidi, zaměřuje se na poskytování služeb a zabezpečení udržitelného rozvoje a jeho rozvoj v oblasti cestovního ruchu. Byl spuštěn nový projekt k zesílení turismu ve Velké Británii, který se jmenuje Tomorrow's Tourism,⁸⁶ jeho začátek je datován v roce 1999. Vymezuje cíle ke zlepšení a upevnění cestovního ruchu v ekonomice Velké Británie. Dokument je platný do dnes, a dobře funguje na stejnojmenné internetové adrese. Komparace směrnice 90/314 v EU (vybrané Anglie - ČR) Směrnice 90/314 je, podobně jako většina směrnic v oblasti spotřebitelského práva, založena na principu minimální harmonizace. To znamená, že evropské právo upravuje jednotný minimální standard a členské státy mohou stanovit podmínky pro spotřebitele příznivější. Podrobnější srovnání transpozice směrnice v ČR a Spojeném království by bylo velmi obsáhlé a přesahuje autorovi možnosti. Směrnice 90/314 je ve Velké Británii transponována prostřednictvím The Package Travel, Package Travel Package Holidays and Package Tourist Regulation 1992. Problematika v tomto směru je opravdu velmi rozsáhlá pro představu o rozsahu problematiky, se může nahlédnout do příslušné části http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf akademické studie, která se komparaci transpozic jednotlivých směrnic zabývala.⁸⁷

Systém ochrany klientů v EU ve vybrané Velké Británii ATOL. Za jeden z podstatných rozdílů lze považovat systém ochrany klientů v případě insolvence cestovních kanceláří, který je v Británii založen na systému ATOL (letecké pojištění) Řada odlišností vyplývá z odlišného systému právní kultury, která je v Británii založena na tradici common law. Z pohledu českého práva se jeví být zajímavé např., jakým způsobem britské soudy přistupují k náhradám škod na zdraví (personal injury). Které jsou v Británii o mnoho větší, než jaké jsou stanoveny podle českého zákona. Současný český občanský zákon má nastaveny malé částky na odškodnění podle odpovědnosti za škodu. § 444 občanského zákoníku, je maximální částka pouze

⁸⁶ TOMORROW'S TOURISM. *Mega trends*. [online]] © 2012[cit. 2014-07-10]. Dostupné z: <http://www.Tomorrowstourist.com/index.php>

⁸⁷ EU CONSUMER LAW. *B package travel directive 90/314*. [online] 2014 [cit. 2014-01-07]. Dostupné z: http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2b_en.pdf

240 000,- Kč, každému sourozenci, rodičům manželům a manželkám. Což podle nového občanského zákoníku bude změněno na částku určitou podle osoby, protože každá osoba má jinou „cenu“. V praxi za pracovní úrazy ve státních firmách nebo nehodách při cestování nevysoudíme také mnoho. Snad jen u soukromých zaměstnavatelů, kde funguje mimosmluvní dohoda, ovšem u cestovního ruchu se turista musí, připojistí na cesty. Britský Personal Injury se nezabývá jen újmou na zdraví v turistice, ale všemi možnými nehodami, jako pracovní, automobilové atd.⁸⁸

Anglické povinné pojištění pro letecké společnosti ATOL. ATOL je systém ochrany letů a letecké dovolené, spravovaných Úřadem pro civilní letectví. Většina firem, které prodávají leteckou dopravu ve Velké Británii, jsou ze zákona povinny být držitelem průkazu, způsobilosti s názvem Licence letecké dopravy pořadatele ("ATOL"). Pokud jste si ho rezervovali a smlouvu s licencí u Tour operátorů pro úplný letecký zájezd nebo jen jeden let, ATOL vás chrání před ztrátou peněz, nebo když zůstanete ponechání v zahraničí v případě, že cestovní kancelář ukončí podnikání a dostane se např. do insolvence. Pokud licencovaný podnik ukončí podnikání, CAA může poskytnout náhrady lidem, kteří nemohou cestovat zpět anebo zařídí pro klienty v zahraničí lety domů.

Klienti by měli být vždy ostražiti a uvědomit si, že ne všechny letecké společnosti jsou chráněny od ATOLU. Pokud si klienti sestaví dovolenou lety a ubytování od různých dodavatelů (což je DIY dovolenou) nemusíte být chráněni, pokud se něco pokazí. Systém je navržen tak, aby ujistit spotřebitele, že jejich peníze jsou v bezpečí, a bude poskytovat pomoc v případě úpadku cestovní společnosti.

Vznik a historie. ATOL byl poprvé představen v roce 1973, protože popularita zahraničních dovolených rostla. Po řadě neúspěchů a zanechání turistů v zahraničí, si Britská vláda uvědomila, že spotřebitelé potřebují ochranu. Protože jinak by měla firmy v neregulovaném cestovním sektoru plno nesnází. Program byl navržen tak, aby pokryl charterové lety a dovolené s komplexními službami a fungoval velmi dobře po mnoho let. Nicméně, turistický trh se značně změnil nárůst on-line rezervací znamená, že mnoho lidí si rezervovalo součásti jejich dovolené odděleně.

V důsledku toho došlo ke změnám systému ATOL v dubnu 2012. To se vztahuje na všechny zámořské letecké dovolené, kde let a ubytování byly

⁸⁸ THOMPSONS LAW. *Claim Information and Accidents*. [online]. © 2013 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://www.thompsons.law.co.uk/other-accidents/other-general-accidents-personal-injury.htm>

zamluveny a zaúčtovány dohromady. Pokrývá také některé lety rezervované samostatně a platí také v některých jiných případech.⁸⁹

Praktický průvodce v oblasti zranění zájezdu v UK. Před 23. prosince 1992, se zákon ve vztahu k dovoleným s komplexními službami řídil téměř výhradně podle tradičního zvykového práva (UK Common law). Od tohoto data se balíček souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nařízení (SI / 1992/ 3288) (dále jen "Nařízení"), které poskytovalo zákonnou regulaci občanského i aspekty trestního práva s komplexní dovolenou. Tato nařízení implementována Evropskou směrnicí 90/314 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, byly navrženy pro pomoc zharmonizovat právní předpisy o ochraně spotřebitele v Evropské unii ve vztahu k balíčkovým dovoleným s komplexními službami. Ačkoli balíček cestovních nařízení (předpisů) zabírají velkou část práva v případě platných cestovních předpisů má důležitou roli tzv. common law, zejména pokud jde o stanovení škody. Tento zákon má pomoci při občanskoprávní odpovědnosti, která je uložena v rámci nařízení, když je člověk zraněn na dovolené.⁹⁰

Poškozený a náhrada škody. V případech týkajících se zranění, se anglické právo vztahuje na posuzování škod. Pokud se jedná o stanovení výše náhrady škody v případech, kdy zraněný utrpěl v důsledku porušení smlouvy ztrátu z požitku jeho dovolené (např. proto, že strávil celý týden v zahraniční nemocnici namísto jednoho týdne na pláži), ztráta požitku a radosti z dovolené a úraz samotný jsou posuzovány odděleně. A to proto, že kdyby se zranění stalo doma požadovaný by ztrátu měl v každém případě. Nicméně, druhý typ ztráty radosti v souvislosti s dovolenou je navržen tak, aby nahradil navrhovateli ztrátu radosti z některých činností, které jsou typické pro balíček dovolených jako vyhlídkové jízdy busem nebo opalování v klidu u moře. Proto, by se měl požadavek na ztrátu z dovolené vymáhat odděleně podle důvodu a skutečné ztráty.

Odškodnění a jeho výše v UK. Výše odškodnění, u osobního zranění se uděluje a liší v závislosti na závažnosti poranění a finanční ztráty zúčastněných. Vyplácí se odškodnění za bolest, utrpení a neschopnost dělat věci po úrazu, které jste mohli dělat předtím. Odškodnění je založeno na lékařském posudku a normálních odborných zprávách, ohledně zranění, které zraněný utrpěl. Výše náhrady- škody bere v úvahu to, jak vaše zranění nebo nemoc má vliv na vás teď a jak vás může postihnout

⁸⁹ CIVIL AVIATION AUTHORITY. *The ATOL Protection Scheme*. [online]. 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.caa.co.uk/default.aspx?catid=1761>>

⁹⁰ HUDGES, A. *A practical guide to personal Injury claims under the package travel, package holidays and package tours regulations*. [online] 2010 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: http://www.2tg.co.uk/assets/docs/newsletter_documents/international_spring2010.pdf

v budoucnu. Úrazové vyrovnání je také proplaceno na pokrytí finanční ztráty utrpěné v důsledku nehody. Cílem tohoto typu náhrady je, aby se zraněný dostal zpět do předešlé kondice jak zdravotně tak i finančně, jako by k nehodě nikdy nedošlo. Měli byste si důkladně schovat všechny stvrzenky a faktury za veškeré náklady spojené s nehodou, např. na recepty a náklady na cestování do nemocnice. Úrazovým vyrovnáním se pokrývá ztráta výdělku od nehody a případné budoucí ztráty výdělku. Ve vážnějších případech se osobní kompenzace poranění může rozšířit na změny na majetku nebo vozidel a na pečovatelské náklady, včetně těch, které poskytuje rodina. Další škody budou uděleny, jestliže nastane případ smrti. Budou to na náklady na pohřeb a kompenzace případných žijících příbuzných, kteří byli závislí na zemřelého pro jejich příjem a čas. Ty budou zahrnovat manžele nebo děti zemřelého. Rozdíly najdeme v pojištění klientů proti úpadku, kde turisté z Velké Británie mají již některé problémy více vyřešeny, kdežto v ČR se s nimi momentálně zabýváme. Také pojištění proti úrazům trvalým následkům je nastaveno lépe, občan se může domoci více násobné odměny. U nás by to mohl zlepšit nový občanský zákoník.⁹¹

⁹¹ THOMPSONS LAW. *Personal Injury*. [online]. © 2013 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z <http://www.thompsons.law.co.uk/personal-injury.htm>

12 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Výsledky dotazníkového výzkumu diplomové práce ukazují, že většina dotázaných vyjádřila názor ohledně nutnosti pojištění CK pro případ úpadku, které by mělo být povinné. Ve většině případů nepovažují za nutné zřizovat další garanční fondy na podporu pojištění CK. Mnoho z dotázaných ovšem bohužel není plně seznámeno se samotným občanským zákoníkem v oblasti cestovního ruchu a to hlavně s pojmem: "Ztráta radosti z dovolené". Z daného tedy vyplývá, že klienti vnímají cestovní kancelář jako podnikatelský subjekt, který by měl nést zodpovědnost za svou činnost. Kde vlastně povinné pojištění určuje i samotná zmiňovaná směrnice 90/314 EHS. Na škodu zůstává skutečnost, že klienti se málo zajímají o svá práva v této oblasti a v samotném občanském zákoníku, kde je tento pojem již uveden. Šetření samotné probíhalo na území města Mladá Boleslav v renomované automobilové společnosti, převážně u managementu firmy. V tomto odvětví průmyslu je celorepublikově vyšší zaměstnanost a vyšší průměrná mzda proti zbytku ČR kromě hlavního města Prahy. Otázkou tedy zůstává, zda právě toto zaměření mělo podíl na správnosti odpovědí a menší orientaci v problematice samotné. Tento fakt, se dá přisoudit, ke skutečnosti, že v takto velké firmě jsou velmi silné odbory, které samotné zájezdy samy pořádají a proto se respondenti nemusejí tolik zajímat o tuto problematiku, protože ve většině případů mají vše plně zařízeno, vyšší problematika tohoto odvětví je v podstatě zajímavá jen okrajově. Pro důkladnější výstupy z dotazníku bych doporučil, vše zaměřit na přímé klienty cestovních kanceláří napříč celou Českou republikou. Například pokud by šetření probíhalo ihned po návratu z dovolené kvalitativní metodou výzkumu např. formou osobního rozhovoru. Což by mohlo přinést zajímavější výsledky. V další oblasti, která by se mohla více rozvinout je oblast větší informovanosti potencionálních klientů, pomocí různých brožur, doporučení, ale i odborné literatury, které je v tomto směru na trhu nedostatek. Z výzkumu této práce je jasné, že respondenti nejméně v jedné otázce ohledně nového občanského zákoníku, nejsou dostatečně informováni o svých možných právech. Doporučil bych tuto problematiku více prozkoumat a zjistit reálnější stav v této oblasti, od klientů, kteří zkušenost s řešením problému v oblasti turismu měli.

ZÁVĚR

V práci se autor snažil o popsání velmi obsáhlé směrnice 90/ 314 EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy a jejího ekonomického vlivu na turismus. Dále zde byla použita obsahová analýza a komparace dokumentů, kterých se tato problematika týká. Ke směrnici se neprodleně váže problematika pojištění cestovních kancelářů a nového pojmu v českém občanském zákoníku a to :“ztráta radosti z dovolené“ Je nutné, aby evropské právo a s tím implementovaný zákon v CR159/1999 Sb. a nově vznikající zákon o turismu byly řádně začleněny do českého právního systému a jejich význam byl skutečně plněn. Ukázali se klady, ale i nedostatky společně pod směrnicí 90/ 314 EHS vydanou Evropským společenstvím a Českou republikou přijatou v roce 1990. Byla zmíněna rozdílnost pojištění dvou států v Evropské unii a to Velké Británie a severního Irska spolu s Českou republikou. Bylo zjištěno, že v pod stejnou směrnicí upravující 90/314EHS vychází Velké Británie o něco lépe v celkových náhradách za úrazy a ztrátách při odškodnění při zájezdech, než Česká republika. Je pravdou, že například Německo nebo již jmenovaná Velká Británie má větší zkušenosti s cestovním ruchem. Bylo to právě Německo, kde byla brána inspirace k samotné směrnici 90/314EHS.

Jmenovány byly skutečné případy, kdy se občan - klient soudil se samotným státem, nebo společností pro ztrátu radosti z dovolené nebo jiným podobným skutečností z oblasti cestovního ruchu. Tyto procesy se uskutečnily převážně v cizině a nejvíce v Německu. V oblasti těchto rozsudků na evropském dvoře můžeme také sledovat průlomové rozsudky jako Leithner, E. Dillenkofer a další. Tyto případy nám ukazují, že směrnice má své podstatné místo pro spotřebitele cestovního ruchu v oblasti práva. Je nutné zmínit, že tento zákon a směrnice EU nemůže shrnout všechny problematiky cestovního ruchu. Je tedy potřeba pochopit, že právo Evropské, které jsme přijali společně s jinými členskými zeměmi vstupem do systému Evropské Unie má nadnárodní charakter. Je potřeba tuto skutečnost respektovat Toto téma, je velmi široké zasahující do mnoha dalších právních odvětví v ČR. Předpoklady v cestovním ruchu, které tento obor upřednostňují pro další potencionální, a ekonomický rozvoj v ČR máme. V práci je shrnuto, několik faktů, které by společnost měla brát jako stěženi k uznání tohoto odvětví třeba jako vytvoření samotného ministerstva. V multiplikačním efektu se turismus řadí k přínosnému odvětví do státní pokladny, což se autor v této práci pokusil ukázat a to pomocí použitím materiálů

z Czech turismu, Ministerstva pro místní rozvoj a Českého statistického ústavu - bráno ze satelitního účtu. Cestovní ruch má mít svoje důstojné místo na poli příjmů pro tento stát. Pomocí ekonomických grafů, bylo vysvětleno, jak důležitý je cestovní ruch pro naši zemi a jakých významných hospodářských čísel můžeme dosáhnout. A to v případě pokud se, alespoň pokusíme udržet stávající úroveň poskytování služeb v cestovního ruchu. Doufejme, že se vývoj nezastaví a vyhlášky na ochranu spotřebitelů a v cestovním ruchu budou opravdu sloužit správným věcem.

Po přijetí nového Ob. Zákoníku v roce 2014 se podstatně změnilý některé výrazy a vůbec systém právní dohody mezi CK a klientem. V nutnost vyplynulo shrnout podstatné změny v cestování podle nového občanského zákoníku. Tyto skutečnosti, které by mohli pomoci všem klientům, pokud je budou respektovat. Cestovní ruch v ČR zatím nemá podstatné zastoupení ve vládních sférách (chybí ministerstvo), které by mohlo pomoci vyřešit velkou právní problematiku v tomto odvětví. Ochrana ve vztahu klientů a cestovních kancelářů k jejich povinnému pojištění proti úpadku a následná ochrana klienta, který zůstane v zahraničí, je stále přinejmenším sporná. Na místě je i nutnost správného pojištění u cestovních kancelářů, otázkou stále zůstává systém, podpojištění cestovních kancelářů, kde se stále cestovní kanceláře a pojišťovny dohadují o výši plnění.

Z práce vyplývá, že občan z ČR, který chce uskutečnit zájezd se mu vyplatí používat cestovní kanceláře (méně potom agentury) k zajištění zájezdu a dbát a dodržovat zmíněných rad. Výhodou by mělo být používat cestovní kanceláře české, u kterých si kupující lehčeji ověří jejich pojištění, odpadá jazyková bariéra u řešení případných rizik, nastává lehčí komunikace s delegátem. Zájezdy začínají a končí v ČR. Odpadají transfery na letiště. Podstatně jednodušeji se ověří vlastnictví společnosti (jeli třeba), zákazník lépe pochopí reference a již zmíněné údaje a tím velmi omezí případná rizika, ze ztráty radosti z dovolené. Naproti tomu u zahraničních cestovních kancelářů, je stále rozmanitější nabídka a díky většímu množství klientů i často příznivější cena.

Z pohledu autora je přínosem této práce popsání a vysvětlení úskalí současného cestovního ruchu a ekonomie. Vypracování dotazníku a provedení obsahové analýzy dokumentů a komparace. Z dotazníku, který byl proveden jednoznačně vyplývá, že 84% respondentů, odpovědělo že ANO, cestovní kanceláře by měly mít povinné pojištění záruky proti úpadku u komerční pojišťovny, aby v případě úpadku bylo o klienty CK vždy postaráno a mohli se nerušeně vrátit do vlasti.

U anketního dotazu č. 2, má-li být založen i jiný pojistný systém, například garanční fond. Bylo odpověděno z 58% dotázaných NE, nic nezřizovat, žádný nový garanční fond. Na otázku číslo tři zda klienti mají zkušenosti s pojmem:“Ztráta radosti z dovolené.“ zda ho již uplatnili u své dovolené, bylo odpověděno NE a to ze 75 % nemám tuto zkušenost. Zde je vidět, že čeští klienti buď neznají, ve větší míře možnosti nového občanského zákoníku a tohoto pojmu, nebo jejich dovolené byly ve větší míře vždy v pořádku.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BERÁNEK, J. et.al. *Ekonomika cestovního ruchu*, 1. vyd. Praha: Mag consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1.

ČERNÝ, I. a I. MSAKOVÁ, *Turistické maximum*, 1. vyd. Praha: Agrofin s.r.o., 2013. ISBN 859-4-366-7049-5.

FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 1. vyd. Praha Portál, 2000. ISBN 8071783676.

FORET, M. a V. FORETOVA, *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247- 0207-X.

HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014. ISBN 978-80-7452-040-2.

HESKOVÁ, M. et. al. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006. ISBN 80-7168-948-3

INDROVÁ, J., P. HOUŠKA a Z. PETRÚ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*, 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978- 80-245-1766.

PALÁTKOVÁ, M. a J. ZICHOVÁ, *Ekonomika turismu*, Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3748-5.

PALATKOVÁ, M. et. al. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3751-5.

PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3750-8.

PETRAŠ, R. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2013. ISBN 978-80-7452-032-7.

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

SKALKOVÁ, O. Pojištění cestovních kanceláří proti krachu se má zpřísnit. *Hospodářské noviny*. Praha: Economia, 21. 7. 2014, č. 140. ISSN 1213-7693.

SEMSEK, H. G., *Cestovní průvodce*, 1.vyd. Praha: Edice Geomedia, 1997, s. 12. ISBN 3-493-62715-7

SURYNEK, A., R. KOMÁRKOVÁ a E. KAŠPAROVÁ. *Základy sociologického výzkumu*, 1. Vyd. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

SVEJKOVSKÝ, J. et.al. *Nový Občanský zákoník*, C. H. Beck, 2012. ISBN 97 880 74 00 4230.

ŠPAČEK, O. Přínosy a výdaje v ČR, krajské členění, *prezentace z MMR*. Praha: MMR, 2013, KPMG, Česká republika.

TITTEBACHOVA, Š. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3842-0.

VYSTOUPIL, J. et. al. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011. ISBN 978-80-7380-340-7.

ZELENKA, J. a M. PÁSKOVÁ, *Výkladový slovník cestovního ruchu*, Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

CROWTHER, J. *Oxford Guide to British and American Culture*, Oxford university press, 1999, s. 34. ISBN 019 431333 6.

Seznam použitých internetových zdrojů

CIVIL AVIATION AUTHORITY. *The ATOL Protection Scheme*. [online]. 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.caa.co.uk/default.aspx?catid=1761>>

ČESKY STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch, druhé čtvrtletí roku 2014*. [online]. [cit. 2014-10-09]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/ccru080714.docx>

ČESKY STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch, první čtvrtletí roku 2014*. [online]. [cit. 2014-10-05]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/ccru050914.docx>

DATABÁZE NÁRODNÍ KNIHOVNY ČR. *Obsahová analýza*. [online]. © 2014 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001586&local_base=KTD

DTEST. *Právo- reklamace zájezdu*. [online]. 28.05 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-3633/pravo-reklamace-zajezdu>

EKONOMIKA ČT 24. *Odškodnění klientů cestovní kanceláře*. [online] © 2015 [cit. 2014-11-01]. Dostupné z: http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10095417821-ekonomikact24/213411058020329/obsah/25_1099_odškodnění-klientu-cestovních-kanceláři/

EU CONSUMER LAW. *B package travel directive 90/314*. [online] 2014 [cit. 2014-01-07]. Dostupné z: http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_par_t2b_en.pdf

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR. *Frankfurtská tabulka slev*. [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf>

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR. *Práva cestujících*. [online]. [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/letecka-doprava>

HUDGES, A. *A practical guide to personal Injury claims under the package travel, package holidays and package tours regulations*. [online] 2010 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: http://www.ttg.co.uk/assets/docs/newsletter_document_s/international_spring2010.pdf

KŘIŽOVÁ, L. *Ve službách máme stále co dohánět*. [online]. 2014 © 2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ve-sluzbach-mame-stale-co-dohanet.aspx>

METODICKÁ PODPORA REGIONÁLNÍHO ROZVOJE. *Počet hromadných ubytovacích zařízení a lůžek*. [online]. [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.regionalnirozvoj.cz/index.php/116.html>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014 -2020*. [online] 5.4.2013 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-%281%29>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 -2013*. [online] 5. 9. 2014 [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-na>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY. *Zákon č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v ob*. [online]. [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a>

cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Pravo-Legislativa/Prehled-platnych-pravnich-predpisu/Archiv/Zakon-c-214-2006-Sb-ktery-novelizuje-zakon-c-1

MRÁČKOVÁ, E. *Co když nemohu odjet na zakoupený zájezd.* [online] © 23. 07. 2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/342368-co-kdyz-nemuzu-jet-na-zakoupeny-zajezd.html>

MRÁČKOVÁ, E. *Jak kupovat dovolenou.* [online]. © 17.09 2014 [cit. 2014-01-10]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/347429-jak-kupovat-dovolenou.html>

MRÁČKOVÁ, E. *Jak nenaletět při koupi dovolené na internetu.* [online] © 09.07 2014 [cit. 2014-01-09]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/341480-jak-nenaletet-pri-koupi-dovolene-na-internetu.html>

MRÁČKOVÁ, E. *Jak poznat pojištěnou cestovní kancelář – a co pojištění kryje.* [online] © 1.10 2014 [cit. 2015-01-01]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/348967-jak-poznat-pojistenou-cestovni-kancelar-a-co-pojisteni-kryje.html>

MRÁČKOVÁ, E. *Kdy a jak reklamovat zájezd.* [online]. © 3.09 2014 [cit. 2014-01-11]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/poradna-ack-cr/346560-kdy-a-jak-reklamovat-zajezd.html>

NEUŽILOVÁ, L. *Věra Jourová: Novela zákona 159/1999 má přispět ke zvýšení ochrany spotřebitele.* [online] 25.06.2014 © 2015 [cit. 2014-07-08]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/vera-jourova-novela-zakona-1591999-ma-prispet-ke-zvyseni-ochrany-spotrebitele/>

OBCANSKÝ ZÁKONÍK JUSTICE. *Náhrada újmy v novém občanském zákoník.* [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: http://obcansky-zakonik.justice.cz/fileadmin/user_upload/informacni_brozury/MS_brozura_nahrada_ujmy.pdf

THOMPSONS LAW. *Claim Information and Accidents.* [online]. © 2013 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://www.thompsons.law.co.uk/other-accidents/other-general-accidents-personal-injury.htm>

THOMPSONS LAW. *Personal Injury.* [online]. © 2013 [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://www.thompsons.law.co.uk/personal-injury.htm>

TOMORROW'S TOURISM. *Mega trends.* [online] © 2012 [cit. 2014-07-10]. Dostupné z: <http://www.Tomorrows-tourist.com/index.php>

TRAVEL TRADE GAZETTE. *Podle soudu mají klienti CK I. Parkam Holidays získat kompletní odškodnění.* [online]. © 2015 [cit. 2014-12-12]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/podle-soudu-maji-klienti-ck-parkam-holidays-ziskat-kompletni-odskodneni/>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Usnesení vlády České republiky k návrhu koncepce státní politiky cestovního ruchu 1999.* [online]. [cit. 2014-01-11]. Dostupné z: http://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webest.nsf/0/A36E10870FC932C9C12571B6006D5A69

SEZNAM ZKRATEK

EU – Evropská unie

ČR – Česká republika

CK – Cestovní kancelář

90/314 EHS – Směrnice 90/314 EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy

159/99 Sb. Zákon o některých podmínkách a podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Návštěvnost lázní v Čechách na Moravě a Slezsku v roce 1927	16
Tabulka 2: Schematické znázornění předpokladů cestovního ruchu	20

Seznam obrázků

Obrázek 1: Podíl CR na HDP v multiplikaci kraje, Tabulka společnosti KPMG Česká republika, s.r.o., 2013.....	28
Obrázek 2: multiplikační model, 10 hierarchických úrovní, KPMG Česká republika, s.r.o., 2013	31
Obrázek 3: Metodika multiplikační model, příklad.....	32
Obrázek 4: přínosy a pozitivní vlivy CR, KPMG Česká republika, s.r.o., 2013	32

Seznam grafů

Graf 1: Rozdělení podle vzdělání	64
Graf 2: Rozdělení podle pohlaví	65
Graf 3: Rozdělení podle věku	65
Graf 4: Pojištění CK.....	67
Graf 5: Zřizování garančního fondu pro CK	68
Graf 6: Ztráta radosti z dovolené	69

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
---------------------------	---

PŘÍLOHA

Příloha A - dotazník

Dotazník na diplomovou práci

Dobrý den, dovoluji si Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku k mé diplomové práci. Údaje slouží jen pro účely diplomové práce a výstupní obdržené informace nebudou poskytovány třetím stranám. Prosím správné odpovědi zakroužkujte, dotazník prosím oskenujte nebo odfaxujte zpět. Nebo lze využít i interní firemní pošty.

Děkuji za spolupráci. S. Starý

Prosím, zvolte a zakroužkujte pohlaví:

Muž - Žena

Prosím, zakroužkujte věkovou hranici:

18- 30, 31 – 50, 51- 65.

Prosím zaškrtněte maximální dosažené ukončené vzdělání:

Středoškolské – Bakalářské – Vysokoškolské.

Prosím, správnou odpověď zakroužkujte.

Otázka č. 1

Má být pojištění záruky pro případ úpadku CK povinné, či dobrovolné (klient by si připlatil)

- A) Ano. CK mají mít povinné pojištění.
- B) Ne. Není to jejich problém, klient by si měl připlatit.
- C) Nevím. Věci nerozumím, nebo mě nezajímá.

Otázka č. 2

Souhlasíte, aby vedle pojistného systému, byla zřízena i jiná alternativa jako například garanční fondy?

- A) Ne. Nic nezřizovat. Pojišťovna je samostatný, subjekt, tudíž nese odpovědnost.
- B) Ano. Jsem pro alternativu garančních fondů CK.
- C) Nevím. Věci nerozumím.

Otázka č. 3

Použil/a jste v tomto roce po platnosti nového občanského zákoníku, pojem ztráty radosti z dovolené u nepovedeného zájezdu?

- A) Ano. Mám zkušenost se ztrátou radosti z dovolené
- B) Ne. Nemám, žádnou zkušenost s tímto pojmem
- C) NEVIM.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Stanislav Starý

Obor: Management cestovního ruchu

Forma studia: Kombinované studium

Název práce: Cestovní ruch a jeho vliv na národní hospodářství v České republice pod směrnici 90/314 EU o cestách pro pobyty a zájezdy.

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 76

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 16

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 27

Vedoucí práce: Ing. Ladislav Kožíšek