

Kalkulace zahraničního zájezdu pro U3V

Bakalářská práce

Studijní program:

B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vztahy

Studijní obor:

Cestovní ruch

Autor práce:

Denisa Čisárová

Vedoucí práce:

Ing. Petr Scholz, Ph.D.

Katedra marketingu a obchodu





Zadání bakalářské práce

Kalkulace zahraničního zájezdu pro U3V

Jméno a příjmení: **Denisa Čisárová**
Osobní číslo: E19000128
Studijní program: B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vztahy
Specializace: Cestovní ruch
Zadávací katedra: Katedra marketingu a obchodu
Akademický rok: **2021/2022**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů a formulace výzkumných otázek.
2. Charakteristika seniorského cestovního ruchu.
3. Právní aspekty zájezdu.
4. Vyhotovení programu na základě dotazníkového šetření.
5. Kalkulace zájezdu.
6. Formulace závěrů a zhodnocení výzkumných otázek.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- COOPER, Chris a Colin Michael HALL, 2016. Contemporary tourism. 3. Oxford: Goodfellow Publishers. ISBN 978-1-910158-59-3.
- FARKOVÁ, Blanka a Eva KUNEŠOVÁ, 2014. Technika zahraničních zájezdů. Praha: Idea Servis. ISBN 978-80-85970-83-8.
- HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ, 2015. Cestovní právo. Praha: C.H.Beck. ISBN 978-80-7400-267-0.
- KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. Nové trendy v nabídce cestovního ruchu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4603-6.
- REIDL, Andreas, 2012. Senior-zákazník budoucnosti: Marketing orientovaný na generaci 50+. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0018-6.
- ŠIMKOVÁ, Eva, 2013. Sustainability in tourism and rural areas : monograph. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-361-1.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. Výkladový slovník cestovního ruchu. 2. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-880-2.

Konzultant: Ing. Jan Öhm, Ph.D., odborný asistent, Technická univerzita v Liberci

Vedoucí práce:

Ing. Petr Scholz, Ph.D.
Katedra marketingu a obchodu

Datum zadání práce:

1. listopadu 2021

Předpokládaný termín odevzdání:

31. srpna 2023

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

25. dubna 2022

Denisa Čisárová

Anotace

Bakalářská práce je věnována problematice organizace zahraničního zájezdu pro segment seniorů. Cílem této práce je tvorba programu zájezdu pro seniory, jehož obsahová náplň vychází z výsledků uskutečněného dotazníkového šetření, a následná kalkulace celkové ceny na jednoho účastníka. První kapitola teoretické části popisuje seniorský cestovní ruch a charakterizuje seniora jako segment i jako návštěvníka cestovního ruchu. Následující část je zaměřena na základní právní rámec související s tvorbou zájezdů a činností cestovních kanceláří. Druhá kapitola, zahajující praktickou část práce, se věnuje samotné organizaci zájezdu cíleného na segment seniorů. Program devítidenního zájezdu na jih Francie byl sestaven na základě výsledků uskutečněného dotazníkového šetření. Celková cena zájezdu je kalkulována v závěru práce.

Klíčová slova: cestovní ruch, produkt, seniorský cestovní ruch, zájezd, kalkulace zájezdu, Francie

Annotation

This bachelor thesis deals with the issue of organizing a foreign trip with focus on senior segment. Its goal is to create and calculate a tourism product in a form of a trip, designated for seniors, that is based on a questionnaire survey. The first chapter of the theoretical part describes senior tourism and characterizes the senior as a segment and as a category of tourist. The following part handles the issue of the basic legal framework related to the package tour organization and the tour operator activities. The second chapter starting the practical part of the thesis deals with main aspects of organizing the foreign trip for seniors. The detailed program of a nine-day trip to the south of France was formed on the basis of a questionnaire survey, and its total price is calculated in the final part of this thesis.

Key words: tourism, product, senior tourism, package tour, tour calculation, France

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Petru Scholzovi, Dis., Ph.D. za odborné vedení a cenné připomínky. Zároveň děkuji mému konzultantovi Ing. Janu Öhmovi, Ph.D. za rady stran statistické části práce, Mgr. Martě Zizienové za nadstandardní pomoc s citační normou a v neposlední řadě mému kolegovi Ing. Ondřeji Michalovi za obdivuhodnou pomoc jak z ohledu morálního, tak stylistického.

Obsah

Seznam tabulek	7
Seznam použitých zkratk, značek a symbolů	8
Úvod	11
1. Seniorský cestovní ruch	12
1.1 Senior jako návštěvník cestovního ruchu.....	15
1.1.1 Produkty seniorského cestovního ruchu na trhu cestovních kancelář	17
1.2 Právní aspekty zájezdové činnosti	18
1.2.1 Zájezd	19
1.2.2 Cestovní kanceláře a cestovní agentury	20
1.2.3 Předmluvní informační povinnost cestovní kanceláře	21
1.2.4 Pojištění cestovní kanceláře.....	23
1.2.5 Práva cestujících	24
2. Tvorba zájezdu	27
2.1 Cíl a metodika	27
2.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření	28
2.3 Program zájezdu.....	30
2.4 Kalkulace zájezdu.....	33
2.4.1 Nepřímé náklady	34
2.4.2 Přímé náklady	38
2.4.3 Nepřímé náklady na osobu	40
Seznam použité literatury	43
Seznam příloh	43

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Počet seniorů v obyvatelstvu ČR k 31. 12. 2019.....	13
Obrázek 2 - Věková pyramida EU-27 v roce 2019	14
Obrázek 3 - Věkové vymezení respondentů	28
Obrázek 4 - Preferované formy zájezdu.....	29
Obrázek 5 - Volba typu destinace	29

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Limity pojistného plnění krátkodobého cestovního pojištění seniorů	18
Tabulka 2 - Zjednodušený program zájezdu	31
Tabulka 3 - Cesta autokaru	34
Tabulka 4 - Přejezdy hranic.....	35
Tabulka 5 - Stravné průvodce.....	36
Tabulka 6 - Stravné 1 řidiče	36
Tabulka 7 - Výpočet čekacích hodin	37
Tabulka 8 - Nepřímé náklady	38
Tabulka 9 - Přímé náklady.....	39
Tabulka 10 - Nepřímé náklady na osobu.....	40

Seznam použitých zkratek, značek a symbolů

CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
CR	Cestovní ruch
CZK	Koruna česká
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
EU-SILC	Statistický průzkum Evropské Unie o příjmech a životním standardu
NOZ	Nový občanský zákoník

Úvod

Cestovní ruch je neodmyslitelnou součástí ekonomik světa i osobních životů. Klíčovost jeho existence začala být vnímána zejména v posledních letech, kdy v důsledku pandemické situace kolabovala mnohá odvětví vázána na cestovní ruch a vzrůstala frustrace lidí z nemožnosti vycestovat a čerpat zážitky, poznání či navazovat sociální vazby. Vzhledem k faktu, že cestování je benefitující z hlediska fyzické i duševní pohody, dochází ke stále větší orientaci nabídky cestovního ruchu směrem k segmentu seniorů. Dochází k tomu také z důvodu, že senioři utváří stále více aktivní, informovaný, flexibilní a v neposlední řadě také finančně zabezpečený segment trhu cestovního ruchu.

Cílem této práce je tvorba programu zájezdu pro seniory, jehož obsahová náplň vychází z výsledků uskutečněného dotazníkového šetření, a následná kalkulace celkové ceny na jednoho účastníka.

První kapitola je věnována seniorskému cestovnímu ruchu a teoretickým aspektům tvorby zájezdu. V této kapitole jsou zprvu charakterizována specifika seniorského cestovního ruchu, na něž navazuje specifikace seniora jako účastníka cestovního ruchu a produktů pro daný segment. Následující část je zaměřená na problematiku základních právních aspektů zájezdové činnosti, determinujících pravidla tvorby zájezdů, rozdělená do 5 podkapitol. Úvod do problematiky je přiblížen v první podkapitole věnované obecným specifickým zájezdu. Další část druhé kapitoly je věnována činnosti cestovních kanceláří a agentur, na níž navazuje problematika předmluvní informační povinnosti vztahující se k cestovním kancelářím. Dalším řešeným tématem je pojištění cestovní kanceláře a v závěru teoretické části jsou popsána práva cestujících.

Praktická část vychází z odpovědí na online dotazníkové šetření, jehož účelem bylo získat informace o preferencích seniorů studujících na Univerzitě třetího věku Technické univerzity v Liberci v rámci účasti na hromadném zahraničním zájezdu. Na základě výsledků šetření byl sestaven program devítidenního zájezdu do jižní Francie, jehož čistá celková cena na osobu byla kalkulována v poslední části práce.

1. Seniorský cestovní ruch

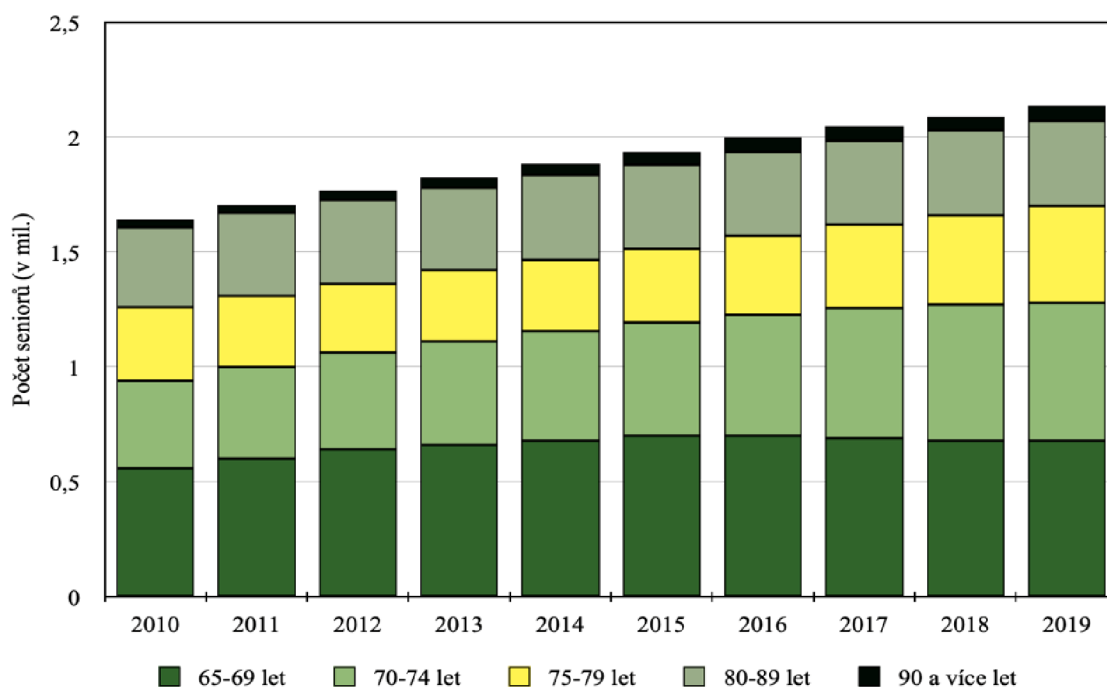
V české odborné literatuře existuje mnoho způsobů klasifikace cestovního ruchu, kdy třídícími faktory jsou nejčastěji *převažující motivace účasti na cestovním ruchu* (CR rekreační, kulturně-poznávací, s náboženskou orientací, zdravotně orientovaný, sportovně orientovaný, aj.), *místo realizace* (CR domácí a zahraniční), *vztah k platební bilanci státu* (CR aktivní a pasivní), *délka pobytu* (CR krátkodobý a dlouhodobý), *způsob zabezpečení* (CR organizovaný a neorganizovaný), *počet účastníků* (CR individuální a skupinový), *způsob financování* (komerční a sociální), *převažující prostředí pobytu* (CR městský, venkovský, lázeňský, přímořský, aj.), anebo *věk účastníků* (CR dětí, mládeže, rodin s dětmi, babyboomers, seniorů, aj.), (Havlíčková a Králová, 2015).

Vymežit a charakterizovat cílovou skupinu seniorů nelze jednoznačně, jelikož v praxi i odborné literatuře může být jako dolní věková hranice uveden mezník 50 let, někde touto hranicí může být 55 let a jinde 60 let. Na segmentaci má mimo jiné také vliv pohlaví, zdravotní stav, a s tím související životní styl. Seniorství jako takové lze však dle Kotíkové (2013) rozdělit do 3 etap. *První etapu* tvoří mladší senioři od 55 do 65 let, ve které je alespoň jeden z páru stále ještě zaměstnán, díky čemuž se mohou věnovat svým volnočasovým aktivitám a cestování. Z hlediska nákupního chování jsou nároční a zvažují poměr kvalita-cena. Do *druhé etapy* lze zařadit starší seniory ve věku od 66 do 75 let, kteří jsou často již v důchodu, na základě čehož se jim zásadně mění podmínky z hlediska společenských kontaktů i financí. V důsledku většího fondu volného času mají možnost věnovat se svým zájmům i cestování, ale ovlivňuje je šetrnost a zvažování nutnosti výdajů. Ve *třetí etapě* od 76 a více let nastává největší omezení z hlediska zdraví. V této věkové kategorii jsou patrné největší změny týkající se cestování zejména ve výběru destinace, dopravy, služeb či termínu.

Počátky seniorského cestovního ruchu jako takového lze datovat do roku 2000, kdy se obliba cestování začala rozrůstat právě i mezi lidmi vyššího věku (Klímová, 2018).

Albu a kol. (2015) charakterizují seniora jako někoho, kdo je z ekonomického pohledu již v důchodu, díky čemuž má více volného času a je flexibilní; kdo má z lékařského pohledu nižší fyzickou zdatnost a je náchylnější ke zdravotním komplikacím; kdo je ze sociálního hlediska již bez rodinných (výchovných) povinností vůči dětem a věnuje svůj čas vnoučatům; kdo je z kulturního pohledu zaměřený na tradice a zvyky. Dle Kotíkové (2013) je fakt, že se senioři jakožto potenciální zákazníci dostávají do popředí zájmu (a to nejenom v mezích cestovního ruchu), ovlivněn především demografickým vývojem, kdy populace zejména ve vyspělých zemích stárne, a také výraznou změnou životního stylu seniorů, díky níž jsou senioři více vnímáni jako aktivní lidé.

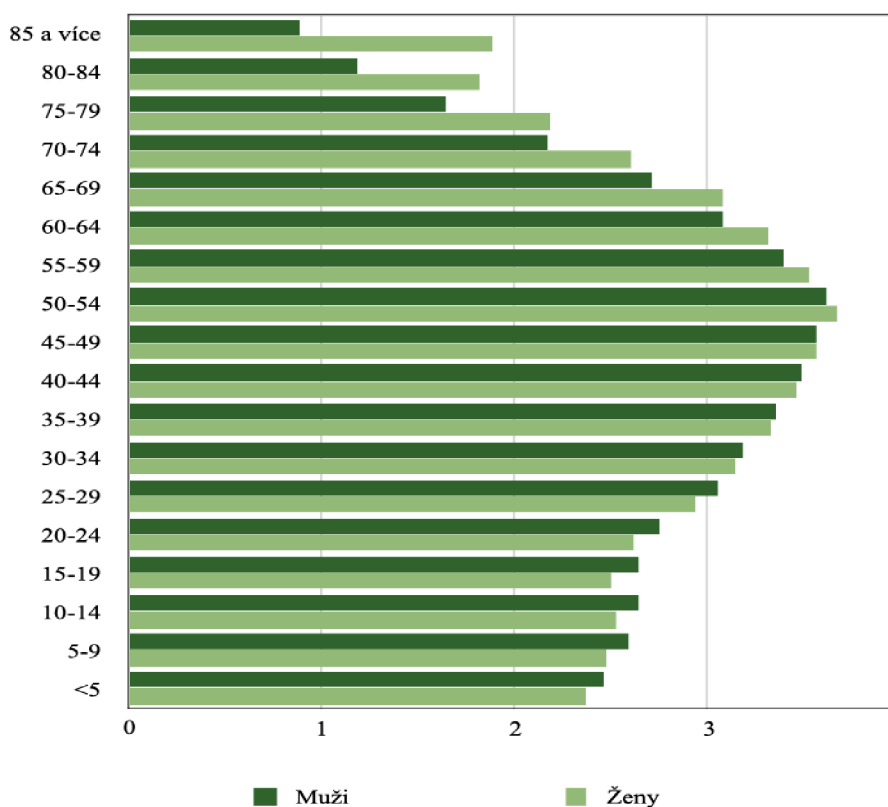
Česká společnost dle analýzy ČSÚ (2021) stárne. K 31. prosinci 2019 vzrostl počet seniorů od roku 2010 z 1,6 milionů na 2,1 milionu a senioři tak představují pětinu obyvatelstva ČR. Jak je zachyceno v obrázku 1, třetinový podíl tvoří senioři ve věku 65–69 let (679 000), dalších téměř 30 % bylo ve věku 70–74 let (603 000), zbylé dvě pětiny zastupovaly skupiny osob ve věku 75–79 let (409 000) a 80 a více let (441 000), devadesátníků bylo 63 000 a 713 obyvatel dosáhlo věku 100 a více let. K 31. 12. 2020 bylo 1,99 milionů obyvatel ve věku od 50 do 64 let (ČSÚ, 2020).



Obrázek 1 - Počet seniorů v obyvatelstvu ČR k 31. 12. 2019
Zdroj: Vlastní zpracování dle ČSÚ, 2020.

Zvyšující se střední délka života automaticky nesymbolizuje rostoucí délku života ve zdraví. Údaje z evropského statistického průzkumu EU-SILC (statistický průzkum Evropské Unie o příjmech a životním standardu) pravidelně zpracovává i Český statistický úřad (2020), a ten ukazuje, že délka života ve zdraví (nejen) v České republice stagnuje, až mírně klesá na prahu seniorského věku (ve věku 65 let). Řada seniorů, zejména ve vyšším věku, je tak odkázaná na péči blízkých, či pečovatelských zařízení.

Odhadovaná populace EU, jež dosáhla k 1. 1. 2020 hodnot nad 447 milionů, byla z 20,6 % tvořena lidmi nad 65 let – což je nárůst o 0,4 % v porovnání s rokem 2019 a o 3 % v porovnání s rokem 2010 (EUROSTAT, 2021). Zajímavým jevem je rozdíl dožití mezi muži a ženami (viz obrázek 2). Masivní přírůstek seniorů je celosvětovým jevem. Dle Goeldnera a Ritchie (2014) se na tento segment zaměřují nejenom domácí aktéři cestovního ruchu, ale i zahraniční, jelikož se jedná o segment zkušených osob se zálibou v cestování, jež jsou v současnosti aktivnější a zdravější než předchozí generace seniorů, s pozitivním vztahem k internetu a médiím a s volnými finančními zdroji.



Obrázek 2 - Věková pyramida EU-27 v roce 2019
Zdroj: Vlastní zpracování dle EUROSTAT, 2020.

Důležitost internetu a médií v mezích cestovního ruchu stále roste, což dle Šimkové (2013) přispívá loajalitě zákazníků. V současnosti je možné zařídit online téměř vše, co se návštěvy zahraničí týká, například rezervaci a platbu hotelu, restaurace, vstupenek, jízdenek, letenek a dalších různorodých služeb. Dále je možné napsat hodnocení spokojenosti, podívat se na hodnocení druhých a získat potřebné informace (cestovní informace, destinační informace aj.). Například hotelový řetězec Hilton nabízí různé služby ve své aplikaci Hilton Honors (2021). Ta umožňuje hostům provést check-in, zvolit si hotelový pokoj, a také slouží jako klíč k pokoji. Lze předpokládat, že v důsledku pandemie Covid-19 bude počet chatbotů či samostatných check-in míst stále přibývat. Co se týče využívání technologií, senioři inklinují spíše k vyhledání a prohlížení nabídky na internetu, objednání si služeb online, ale preferují platbu na místě v hotovosti (Kotíková, 2013).

Jak uvádějí Cooper a Hall (2016), v současné době je pohled na cestovní ruch postupně více orientován spíše na vztahy mezi všemi jeho účastníky a jejich dlouhodobé trvání než na fyzický produkt. Dále dodávají, že se klade stále větší důraz na zapojování turisty do procesu tvorby zájezdu, kdy se tak zákazník stává samotným spoluvůrcem produktu a služeb, což je možné zajistit především pomocí využití technologií. Avšak dle analýzy Českého statistického úřadu (2021) měl přístup k internetu v roce 2020 pouze každý pátý člověk starší 75 let (u osob do 54 let přesáhl podíl 96 %); internet v mobilním telefonu využívalo pouze 11 % osob starších 75 let; sociální sítě využívalo pouze 23 % osob ve věku 55–74 let a 3 % seniorů ve věku přesahujícím 75 let.

Co se týče výše zmíněných volných finančních zdrojů, dle ČSÚ (2021) jsou hrubé příjmy jednotlivců starších 65 let z 86,5 % tvořeny důchody a v domácnostech nepracujících důchodců tvoří až 92 % příjmů. Naopak v domácnostech s pracujícím důchodcem jsou hrubé příjmy tvořeny ze 42,7 % příjmem ze závislé činnosti (ČSÚ, 2021). V roce 2019 se průměrná výše důchodu rovnala 14 216 CZK (ČSÚ, 2021).

1.1 Senior jako návštěvník cestovního ruchu

Jak uvádějí Goeldner a Ritchie (2014), k soudobým hlavním trendům patří nárůst seniorského trhu turistů (nad 65 let) a semiseniorského trhu turistů (od 55 let), v jejichž rámci se lze setkat s označením zralý trh, seniorský trh, turisté v důchodovém věku či turisté pokročilého věku.

Albu a kol. (2015) charakterizují chování na seniorském trhu dle zdravotních potřeb. Cestování seniorů je často spojeno se zdravotními benefity, obvykle neradi cestují do destinací, jež lze považovat za nerozvinuté, z důvodu absence zdravotní pomoci a jiných služeb v případě potřeby. Taktéž se opakovaně vrací na místa, která již navštívili (Albu a kol., 2015). Jak uvádí Reidl (2012), starší lidé jsou náročnějšími zákazníky, jelikož se z nich v důsledku většího množství zkušeností stali kritičtí spotřebitelé, kteří vzhledem ke svému věku mají odlišné požadavky, například v rámci ubytování, a těmto specifickým požadavkům by se měla přizpůsobit nabídka na trhu pro seniory. Dle Páskové a Zelenky (2012) by měla nabídka odpovídat potřebám, zájmům, fyzickým, časovým a ekonomickým možnostem starší generace (například výši důchodu) a také ostatním specifickým, jako jsou vyšší nároky v rámci ubytování, náročnosti programu, důrazu na poznávání či také zahrnutí mimosezónní nabídky. Zájem mají senioři zejména o aktivity v přírodě, jako je cykloturistika, lyžování, plavání, pěší turistika; dobrodružný cestovní ruch; poznávací zájezdy; lázeňské a wellness pobyty; zdravotní cestovní ruch a významným motivem pro cestování je socializace (Kotíková, 2013). Dle Linderové (2018) je motivace návštěvníka ČR také ovlivněna hodnotovým zaměřením, hierarchií potřeb a schopnostmi a zkušenostmi. Cestování má přímý dopad na fyzickou i duševní pohodu seniorů, jelikož může zamezit pocitům osamělosti v pozdějších letech života například díky interkulturnímu kontaktu, změně denní rutiny či poznání nového a také podněcuje k aktivnímu životnímu stylu (Elisa, Nieves a Trinidad, 2012). Díky fondu volného času nejsou senioři odkázáni na konkrétní termín dovolené a často tak cestují mimo hlavní sezónu, kdy jsou ceny zájezdů nižší, ve střediscích cestovního ruchu není mnoho lidí a teploty jsou únosnější, zdraví neohrožující.

Zároveň tak mají senioři výraznou potřebu získat dostatek informací, k jejichž vyhledávání mají potřebný čas. Dle Reidla (2012) se zaměřují zejména na informace ohledně ubytování a stravování, možnostech zdravotního ošetření, poskytovaných služeb, komfortu a možných rizik. Dále dle Kotíkové (2013) taktéž raději cestují v rámci organizovaných zájezdů. Senioři ze západní Evropy však preferují spíše volnější program, v jehož rámci si mohou o svém volném čase v zahraničí rozhodovat sami. Nejvíce jsou senioři v cestování omezeni špatným zdravotním stavem, nedostatkem finančních prostředků, chybějícím společníkem pro cestování, obavami o bezpečnost či dopravu nebo také nedostatkem času (Kotíková, 2013).

1.1.1 Produkty seniorského cestovního ruchu na trhu cestovních kanceláří

Senioři obecně při cestování do zahraničí preferují využití cestovních balíčků, dle Kotíkové (2013) vyplývá upřednostnění organizovaných zájezdů zejména z pocitu bezpečí, který seniorům dodává plánovaný program, poskytované služby a ujištění, že v případě mimořádných událostí o ně bude postaráno. Jako dalším faktorem preference je často zmiňována bariéra neznalosti jazyka.

Cestovní kanceláře, jež tvoří produktové balíčky pro segment seniorů, jsou například CK Sen, CK Fischer, CK Invia, CK Delfin Travel, CK Geops nebo Hoška Tour. CK Sen nabízí možnosti trávení aktivní dovolené v tradičních i exotických destinacích po celém světě od 36 000 CZK (CK S.E.N., 2022). Tyto možnosti zahrnují doprovod průvodce, komfortní ubytování, privátní dopravu, gastronomické zážitky. CK Fischer a CK Invia nabízí dotované, a tedy levnější, zájezdy pro seniory zejména do plážových resortů a přímořských destinací (CK Fischer, 2022; Invia, 2022). Rozmanitější nabídku lze nalézt u CK Delfin Travel, jež nabízí pobytové zájezdy, poznávací zájezdy, či sportovní zájezdy; příkladem může být pěší turistika, jóga, cyklistika, běh nebo lyže (Delfin travel, 2022). Široké produktové portfolio lze nalézt také u CK Hoška Tour, které se skládá například z poznávacích zájezdů, turistických zájezdů, lázeňských pobytů nebo horské turistiky (CK Hoška Tour, 2022). Nově svou nabídku pobytových nebo pobytově-poznávacích zájezdů pro seniory rozšiřuje také CK Geops, kde nabízí cestujícím seniorům možnost účasti na zájezdu v doprovodu spolucestujícího za stejnou zvýhodněnou cenu, přestože nepatří do věkové kategorie nad 55 let (Geops-CK, 2022).

Nezbytnou součástí cestování do zahraničí je cestovní pojištění. Dle Páskové a Zelenky (2012) je cestovní pojištění sjednáváno pro pojistné události, jež mohou cestujícího CR postihnout. Proto zahrnuje mimo jiné pojištění pro pokrytí výdajů v případě úrazu, na poskytování nezbytné zdravotní péče, na stornování zájezdu cestujícím, na ztrátu a poškození vlastního majetku, či na odpovědnost za škody na cizím majetku, zdraví a životech třetích osob. Cestovní pojištění je možné zakoupit přímo v CK spolu se zájezdem. Jak uvádějí Farková a Kunešová (2014), většinou jsou v tomto případě pojištění výhodnější, ale CK toto pojištění nabízí vždy pouze od jedné pojišťovny, tedy v případě sjednání individuální pojistky se naskytuje výhoda možnosti výběru jak samotné pojišťovny, tak i typu pojištění dle vlastních potřeb. Do individuálního cestovního pojištění lze zahrnout pojištění majetku, pojištění pro případ nemoci a úrazu, pojištění storna, pojištění

odpovědnosti nebo pojištění odpovědnosti provozu motorových vozidel (Farková a Kunešová, 2014).

Pro názorný příklad limitů krátkodobého cestovního pojištění, tedy maximálních částek, které by pojišťovna v případě pojistného plnění vyplatila, je v tabulce 1 uvedena vybraná nabídka některých pojišťoven.

Tabulka 1 - Limity pojistného plnění krátkodobého cestovního pojištění seniorů

	Léčebné výlohy	Úrazové pojištění	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti	Cena pojištění
ČSOB Pojišťovna					
Střední varianta	15 000 000 CZK	600 000 CZK	25 000 CZK	15 000 000 CZK	626 CZK
Vyšší varianta	100 000 000 CZK	800 000 CZK	50 000 CZK	30 000 000 CZK	857 CZK
VZP					
Střední varianta	8 000 000 CZK	300 000 CZK	20 000 CZK	3 000 000 CZK	528 CZK
Vyšší varianta	80 000 000 CZK	400 000 CZK	30 000 CZK	4 000 000 CZK	1 056 CZK
UNIQA					
Střední varianta	8 000 000 CZK	400 000 CZK	25 000 CZK	4 000 000 CZK	520 CZK
Vyšší varianta	25 000 000 CZK	600 000 CZK	50 000 CZK	15 000 000 CZK	1 144 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování dle Top Pojištění, 2022.

1.2 Právní aspekty zájezdové činnosti

Činnost cestovních kanceláří a agentur, a tedy tvorba zájezdů, je obecně upravena celou řadou zákonů. Dle Palatkové a kol. (2013) lze mezi ty stěžejní zařadit zákon č. 455/1991 Sb., *o živnostenském podnikání*; zákon č. 262/2006 Sb., *zákoník práce*; zákon č. 89/2012 Sb., *občanský zákoník*; zákon č. 235/2004 Sb., *o dani z přidané hodnoty*; zákon č. 634/1992 Sb., *o ochraně spotřebitele*; zákon č. 526/1990 Sb., *o cenách*; zákon č. 101/2000 Sb., *o ochraně osobních údajů*; zákon č. 222/2009 Sb., *o volném pohybu služeb*; zákon č. 563/1991 Sb., *o účetnictví* a zákon č. 372/2011 Sb., *o zdravotních službách*. Dále dodává, že právní rámec

související s tvorbou zájezdů tvoří také zákony, které bezprostředně souvisejí s výše vypsányými (zákon o zaměstnanosti, devizový zákon, zákony a nařízení o dopravě, aj.)

Specifickým zákonem, vztahujícím se konkrétně na podnikání CK a CA, je zákon č. 159/1999 Sb., *o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu*. V této souvislosti je podstatné zmínit novelu tohoto zákona, a to zákon č. 111/2018 Sb., *o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony*.

1.2.1 Zájezd

Definici pojmu zájezd je možné nalézt v § 1b zákona č. 159/1999 Sb.

„Zájezdem je soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu podle § 1a pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud

- a) soubor těchto služeb je nabízen jediným podnikatelem, případně je sestaven na žádost nebo podle výběru zákazníka ještě před uzavřením jediné smlouvy o zájezdu, nebo
- b) bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, jsou tyto služby cestovního ruchu
 1. zakoupeny na jediném prodejním místě a zákazníkem vybrány před tím, než se zavázal k úhradě jejich ceny,
 2. nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu,
 3. inzerovány nebo prodávány s označením „zájezd“ nebo s podobným označením,
 4. sestaveny po uzavření smlouvy, která opravňuje zákazníka k výběru z různých typů služeb cestovního ruchu, nebo
 5. zakoupeny od jednotlivých poskytovatelů služeb cestovního ruchu prostřednictvím online rezervačního systému, při kterém podnikatel, s nímž je uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého zákazníka dalšímu podnikateli a s tímto podnikatelem je uzavřena smlouva o další službě cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.“ (Česko, 1999)

Dle zákona č. 159/1999 jsou danými službami doprava, ubytování a jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu (tedy tvoří alespoň 25 % celkové ceny zájezdu), (Česko, 1999). Dále dle tohoto zákona smí zájezd pořádat výhradně *cestovní kancelář*. *Cestovní agentura* smí zájezdy pro CK pouze zprostředkovávat.

1.2.2 Cestovní kanceláře a cestovní agentury

V § 3 zákona č. 159/1999 Sb. je uvedeno, že provozovatel cestovní agentury je podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení volné živnosti provozovat činnost v rozsahu uvedeném v § 2 odst. 3 (Česko, 1999). Cestovní agentura nesmí dle tohoto zákona zprostředkovat prodej zájezdu pro osobu, která není cestovní kancelář.

Kromě povinností dle zvláštního právního předpisu (§ 31 odst. 1 a 2 zákona č. 455/1991 Sb.), ve znění zákona č. 286/1995 Sb., je cestovní agentura rovněž povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní agentura“, pokud toto označení neobsahuje již obchodní firma (...) a je dále povinna v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkováván (...)” (Česko, 1999).

V § 2 zákona č. 159/1999 Sb. je uvedeno, že cestovní kancelář je podnikatel, který je na základě státního povolení k provozování živnosti oprávněn sestavovat služby cestovního ruchu pro účely zájezdu, nabízet a prodávat zájezdy nebo zprostředkovávat spojené cestovní služby (Česko, 1999). Cestovní kancelář je dle tohoto zákona v rámci koncese oprávněna například nabízet a prodávat jednotlivé služby CR, organizovat kombinace služeb CR a ty nabízet jiné CK, zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb CR pro CK, CA či jiné osoby (například dopravce nebo pořadatele kulturních akcí) nebo také prodávat předměty, které s CR souvisí (mapy, vstupenky, tištěné průvodce, upomínkové předměty), (Česko, 1999). Dále je na základě tohoto zákona CK také ten, kdo má v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu nebo zprostředkování spojených cestovních služeb sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném smluvním státě Dohody o Evropském hospodářském prostoru, a jehož činnost jakýmkoli způsobem směřuje do České republiky, a to včetně online prodeje.

Podmínka k provozování CK je, dle přílohy č. 3 k živnostenskému zákonu, nutnost získání živnostenského oprávnění – koncese k provozování CK, kdy zvláštní podmínkou je existence odborné způsobilosti:

- a) vysokoškolské vzdělání ve studijním programu a studijním oboru zaměřeném na CR, nebo
- b) vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na CR, nebo
- c) střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na CR, nebo
- d) vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- e) vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru, nebo
- f) střední vzdělání s maturitní zkouškou a 6 let praxe v oboru, nebo
- g) osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydaný zařízením akreditovaným podle zvláštních právních předpisů, zařízením akreditovaným Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost i provozována, a 6 let praxe v oboru, nebo
- h) doklad o profesní kvalifikaci pro provozování cestovní kanceláře podle zvláštního právního předpisu a 2 roky praxe v oboru
- i) doklady podle § 7 odst. 5 písm. b),c), f), g), h) nebo i) živnostenského zákona. (Česko, 1991)

Dle Havlíčkové a Králové (2015) se proces udělení koncese skládá z pěti fází: podání žádosti o koncesi na živnostenský úřad, jejího následného prověření, v následujícím kroku dochází k posouzení žádosti MMR, jehož výsledkem je vydání závazného stanoviska a vydání koncese po rozhodnutí živnostenského úřadu o žádosti.

1.2.3 Předšmluvní informační povinnost cestovní kanceláře

Před samotným uskutečněním zájezdu je nutností uzavření cestovní smlouvy. Dle Havlíčkové a Králové (2015) je proces uzavření smlouvy sled kroků, díky kterým vzniká smlouva a jsou jimi návrh jedné strany na uzavření smlouvy – tedy nabídka a její přijetí. Dle § 1725 Občanského zákoníku je smlouva uzavřena, jakmile si strany ujednaly její obsah, kdy v mezích právního řádu je stranám ponecháno na vůli svobodně si smlouvu ujednat a určit její obsah (Česko, 2012). Obsah smlouvy tvoří práva a povinnosti smluvních stran (Havlíčková a Králová, 2015).

Před uzavřením smlouvy o zájezdu je cestovní kancelář dle § 10 Zákona č. 159/1999 Sb. povinná informovat zájemce o koupi zájezdu o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na zájemcovo rozhodnutí, a to zejména o

- termínu zahájení a ukončení zájezdu;
- ceně včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy;
- případech, kdy je zákazník povinen zaplatit CK odstupné při odstoupení od smlouvy o zájezdu a o výši tohoto odstupného;
- místě určení cesty nebo pobytu;
- druhu dopravního prostředku;
- ubytování, stravování a programu;
- předpokládané trase cesty, pasových a vízových požadavcích;
- zdravotních formalitách;
- rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka;
- a o dalších aspektech výjezdu (například informaci, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků; o existenci lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba; možnosti uzavřít individuální cestovní pojištění, aj.), (Česko, 1999).

Kromě již výše zmíněné cestovní smlouvy, jež se uzavírá mezi CK a zákazníkem, jsou v cestovním ruchu využívány i jiné smluvní typy. Dle Páskové a Zelenky (2012) jsou jimi smlouva o ubytování, smlouva o přepravě osoby, smlouva o přepravě věci, smlouva o nájmu dopravního prostředku a smlouva o zprostředkování.

- *Smlouva o ubytování* (smlouva o přechodném nájmu) upravuje dle § 2326 Občanského zákoníku vztah mezi ubytovatelem, který se zavazuje poskytnout ubytovanému přechodně ubytování (Česko, 2012).
- *Smlouva o přepravě osoby* se dle § 2550 NOZ vztahuje na dopravce, jenž se zavazuje přepravit cestujícího do místa určení, a na cestujícího, který se zavazuje zaplatit jízdné (Česko, 2012).
- *Smlouvou o přepravě věci* v § 2555 NOZ se dopravce zavazuje, že přepraví odesílatelovu věc z místa odeslání do místa určení, načež se odesílatel zavazuje platbou (Česko, 2012).
- *Smlouva o nájmu dopravního prostředku*, upravená v § 2321 NOZ, se vztahuje na poskytnutí dopravního prostředku pronajímatelem nájemci za zaplacené nájemné (Česko, 2012).

- *Smlouva o zprostředkování* v § 2445 NOZ, na jejímž základě se zprostředkovatel zavazuje, že zájemci zprostředkuje uzavření určité smlouvy s třetí osobou za vyplacení provize zájemcem, či na základě které se jedna strana zaváže obstarat druhé straně příležitost k uzavření smlouvy s třetí osobou, kdy za obstarání bude požadována odměna (Česko, 2012). Tento druh smlouvy se vztahuje na vztah mezi cestovní kanceláří a pojišťovnou při sjednávání cestovního pojištění nebo také na vztah mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou (Zelenka a Pásková, 2012).

1.2.4 Pojištění cestovní kanceláře

Dle Havlíčkové a Králové (2015) hrají pojišťovny v oblasti CR významnou roli zejména v případě 3 pojistných produktů, mezi které lze zařadit pojištění záruky pro případ úpadku, pojištění odpovědnosti a cestovní pojištění.

Pojištění záruky pro případ úpadku

Tento typ pojištění je specifickým podnikáním v CR, jelikož lze stěží nalézt odvětví, jehož právní rámec by takovou povinnost ukládal (Havlíčková a Králová, 2015). CK je na základě zákona č. 159/1999 povinna sjednat pojištění záruky pro případ úpadku nebo bankovní záruku pro případ úpadku (Česko, 1999). Pojištění pro případ úpadku je nástroj, který má chránit zákazníky cestovních kanceláří v případě, kdy cestovní kancelář není schopna plnit své závazky v důsledku jejího úpadku (Havlíčková a Králová, 2015). Českým cestovním kancelářím je tato povinnost uložena v § 6–8 zákona č. 159/1999 Sb.: „(1) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti” (...), (Česko, 1999).

Pojištění odpovědnosti

Pojištění odpovědnosti obecné, profesní nebo provozu jsou dle Havlíčkové a Králové (2015) důležité zejména pro podnikatele v oblasti ČR, jelikož podnikateli díky tomuto pojištění vzniká právo na náhradu jím způsobené škody či jiné újmy poškozenému pojišťovnou, a to v rozsahu a ve výši stanovené zákonem nebo smlouvou. Pojišťovny často nabízí CK pojištění profesní odpovědnosti, kdy je v případě pojistné události hrazena nejen škoda na majetku či zdraví, ale také slevy poskytnuté zákazníkům CK (Havlíčková a Králová, 2015).

1.2.5 Práva cestujících

Základní práva cestujících vyplývají ze smlouvy o zájezdu. Lze mezi ně zařadit například problematiku forem reklamace, reklamačních lhůt, pomoci v nesnázích, změnu ceny zájezdu, vadné plnění zájezdu, odstoupení od smlouvy, aj. (Havlíčková a Králová, 2015).

Vadné plnění zájezdu

Dle § 2537 NOZ má zájezd vadu, „není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou” (Česko, 2012). Zákazník má povinnost na vadu upozornit bez zbytečného odkladu, na základě čehož mu poté vzniká právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Problematika řešení vad zájezdu po jeho započetí je upravena v paragrafu 2538 NOZ: „Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva, poskytne pořadatel zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.” (Česko, 2012)

Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy je jeden ze způsobů jejího zániku, který je dle § 2001 a § 2002 NOZ možný, pokud jedna ze stran porušila smlouvu podstatným způsobem, tedy způsobem, o němž strana porušující smlouvu věděla, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by takové porušení předvíдалa (Česko, 2012). Dle Havlíčkové a Králové (2015) může zákazník ČR od smlouvy odstoupit z důvodu *podstatného porušení povinností pořadatelem zájezdu*

(zákazník poté nemá povinnost platit odstupné), v případě *nesouhlasu s návrhem změny podmínek smlouvy* (to pořadateli ukládá povinnost zákazníkovi nabídnout náhradní zájezd) anebo *z jiných důvodů* (například nemoc, pracovní povinnosti, obavy z bezpečnosti v cílové destinaci nebo jiné důvody, jež není nutné uvádět).

Odstoupení od smlouvy však není to samé, jako odstupné. Problematika odstupného je řešena v § 1992 zákona č. 89/2012 Sb. a jak uvádí Havlíčková a Králová (2015), jedná se o zpoplatněnou možnost odstoupení od smlouvy, jehož důvody mohou být jakékoliv, v ČR často označovanou pod lidovým názvem „storno” nebo „stornopoplatek”. Jakmile zákazník ČR odstoupí od smlouvy, tato smlouva se ruší. Strany jsou si povinny vrátit vše, co z ní obdržely (tedy zejména zálohu či celkovou cenu zájezdu) nebo se pořadatel a zákazník dohodnou na vyplacení rozdílu mezi pohledávkou pořadatele na zaplacení odstupného a pohledávkou zákazníka na vrácení ceny zájezdu s tím, že se do této povinnosti neřadí zaplacené cestovní pojištění, jelikož pořadatel zájezdu není stranou pojistné smlouvy (Havlíčková a Králová, 2015).

Přadatel smí od smlouvy odstoupit v případě, že byl zájezd zrušen nebo pokud zákazník porušil svou povinnost. Dle § 2536 NOZ smí pořadatel od smlouvy odstoupit, pokud se k zájezdu přihlásil počet osob nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě stanovené smlouvou, nebo pokud mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (Česko, 2012). Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi dle zákona č. 89/2012 Sb. veškeré uhrazené platby za zájezd (bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů po ukončení závazku ze smlouvy), v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, ale pořadatelé nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody (Česko, 2012).

Práva cestujících autokarové dopravy

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 určuje pravidla pro autobusovou a autokarovou dopravu, pokud jde o zákaz diskriminace cestujících (v případě podmínek dopravy, kterou nabízejí dopravci cestujícím); práva cestujících v případě nehody, jejímž důsledkem je úmrtí nebo zranění cestujících či ztráta nebo poškození zavazadel; zákaz diskriminace osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí; práva cestujících v případech zrušení nebo zpoždění; minimální informace, které mají být cestujícím poskytnuty; vyřizování stížností a v neposlední řadě obecná pravidla pro prosazování (Evropský parlament a Rada EU, 2011).

2. Tvorba zájezdu

Teoretický základ bakalářské práce bude v této kapitole využit k tvorbě konkrétního zájezdu. Celkový rámec bude odvozen z výsledků dotazníkového šetření.

Ve výsledcích dotazníkového šetření panovala shoda v oblíbenosti přímořských a kulturních destinací a programu umožňujícím vykoupaní se v moři. Z tohoto důvodu byla jako destinace zvolena jižní Francie.

2.1 Cíl a metodika

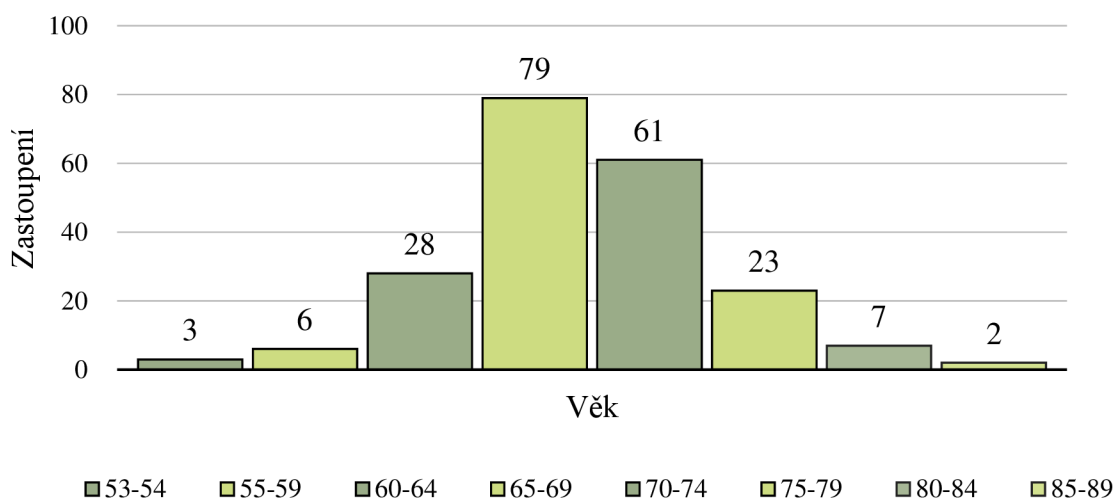
Cílem bakalářské práce je vytvořit realizovatelný zájezd, který by nejvíce odpovídal preferencím studujících na U3V TUL, pro něž byl koncipován. Z tohoto důvodu byl nejprve sestaven a rozeslán dotazník, jenž zjišťoval stěžejní preferenční informace týkající se zájezdu. Následně byl sestaven program, který byl v dalším kroku vykalkulován.

Na anonymní dotazník odpovědělo 209 respondentů z 585 oslovených, kteří byli zapsaní ke studiu na Univerzitě třetího věku Technické univerzity v Liberci akademického roku 2020/2021, návratnost odpovědí byla tedy 36%.

Technická univerzita v Liberci má nastavené 4 podmínky pro možnost zahájení studia na univerzitě třetího věku. Jsou jimi dosažený věk 50 let, ukončené středoškolské vzdělání s maturitou, podání přihlášky a dotazníku s nabídkou kurzů a dostavení se na zápis ke studiu (TUL, 2021). Dotazování proběhlo online formou během srpna roku 2021 přes platformu survio.com a rozeslání odkazu na dotazník zajistilo studijní oddělení pro U3V TUL pomocí emailové adresované komunikace s příloženým průvodním dopisem. V něm se nacházela prosba o vyplnění, informace o důvodu dotazování a využití sesbíraných dat a poděkování za jeho vyplnění. Nadpoloviční většině odpovídajících zabralo vyplnění dotazníku 2–5 minut.

2.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Věkové vymezení respondentů bylo v rozmezí od 53 do 88 let, z 88,5 % tvořeno ženami. Nejvíce respondentů zastupovalo věkové rozmezí 65–74 let (viz obrázek 3). Respondenti ve věku 65 a 70 let dohromady stejným podílem tvořili 19,0 % z celkového počtu. Další nejvíce početné věkové kategorie byly 68 let (9,0 % z celkového počtu), 66 let (7,0 % z celkového počtu) a 69 let (6,7 % z celkového počtu).

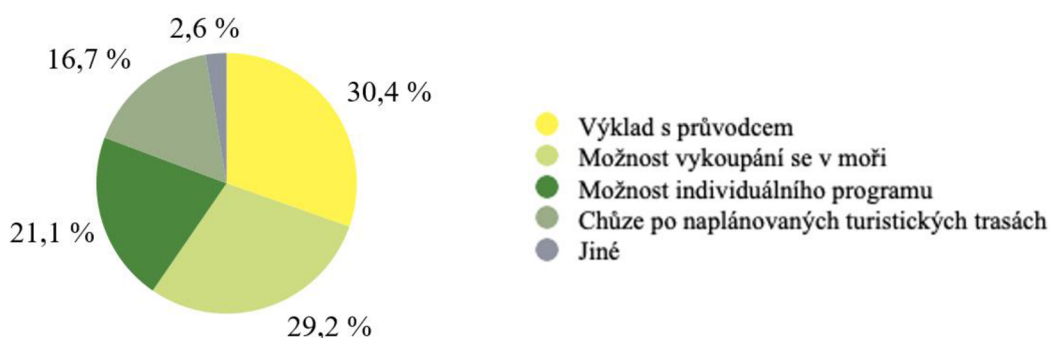


Obrázek 3 - Věkové vymezení respondentů
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Věkové vymezení respondentů

Přibližně 77,0 % respondentů mělo o zájezd v roce 2022 zájem. Jako nejčastěji uvedené důvody pro vycestování lze dle odpovědí uvést zálibu v cestování a poznávání; předpoklad vyšší proočkovanosti a postupného návratu k normálu; optimistický a pozitivní přístup bez obav souvisejících s Covidovou situací; využití zdravotního stavu a věku, kdy je pro seniory cestování ještě možné a také frustrace z téměř 2 let, kdy respondenti neměli možnost vycestování a trávili čas doma. Naopak odůvodněním 26,0% skupiny bez zájmu o účast na zájezdu bylo nejčastěji preferování bezpečí a obecně strach z pandemie a případného průběhu samotné nemoci; obavy z komplikovaného návratu v důsledku neustále se měnících opatření; nejistota uskutečnění zájezdu; rostoucí ceny; věk, stáří a zdravotní stav a taktéž neoblíbenost organizovaných akcí.

Jak je graficky znázorněno na obrázku 4, jako nejpreferovanější průběh zájezdu zvolilo 30,4 % dotazovaných výklad s průvodcem, 29,2 % možnost vykoupání se v moři, 21,1 % možnost individuálního programu a 16,7 % chůze po naplánovaných turistických trasách. Jiné formy průběhu označilo 2,6 % respondentů a pro převahu prostoru pro nákupy nehlasoval žádný. Ti, kteří vybrali výklad s průvodcem, dále nejčastěji volili možnost vykoupání se v moři, což je také druhá nejčastější volba respondentů pro možnost individuálního programu a chůze po naplánovaných turistických trasách.



Obrázek 4 - Preferované formy zájezdu
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Téměř polovina respondentů (48,0 %) preferovala cestování do destinací s kulturními památkami, 34,0 % do destinací s přírodními památkami, 15,0 % upřednostňuje poznání zahraniční národu a zvyků, 3,0 % uvedly jiné typy destinací a 1 respondent (0,2 %) preferuje cestování za gastronomickým zážitkem, jak lze vidět na obrázku 5. Destinace uvedené přímo respondenty byly například kombinace přírodních krás a kulturních památek či přímořské destinace.



Obrázek 5 - Volba typu destinace
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Více než třetina respondentů (38,3 %) měla problémy v případě cesty autobusem přes noc. Tito respondenti byli tvořeni věkovým rozmezím od 61–82 let, z něhož bylo nejvíce zástupců 68 let, dále 70 let a třetí nejpočetnější skupinou, které vadilo cestování přes noc, je skupina ve věku 63 let. Cestující, kteří preferují cestování pouze přes den, zároveň nejvíce upřednostňují 1 ubytování v průběhu zájezdu, a to v hotelu.

Co se týče délky zájezdu, 40,2 % respondentů zvolilo možnost 9 dnů včetně cesty a 39,2 % zvolilo možnost 7 dnů včetně cesty. Z těch, kteří zvolili dní 9, necelá polovina poté volila cenu zájezdu v rozmezí 12 000–15 000 CZK, dále byla těmito respondenty nejčastěji zvolena cena nad 15 000 CZK. Respondenti, kteří zvolili 7 dní, následně nejčastěji hlasovali pro cenové rozmezí 8 000–12 000 CZK. Devítidenní délku zájezdu nejvíce preferovali respondenti ve věku od 64 do 73 let.

Více než 3/4 respondentů (79,4 %) preferovala individuální cestovní pojištění, z nichž bylo 70 ve věku od 63–68 let a 58 ve věku od 69–74 let, kdy nejvíce zastoupený byl věk 70 let, dále 65 a 68 let. Naopak 15,8 % respondentů dávalo přednost hromadnému cestovnímu pojištění a 4,8 % se při cestování v rámci EU nepřipojišťuje.

Více než polovina respondentů (50,2 %) vnímala více ubytování v průběhu zájezdu za příhodné, naopak 49,8% skupina respondentů preferovala ubytování v jednom místě po celou dobu trvání zájezdu.

Ubytování v jednom místě po celou dobu zájezdu bylo voleno respondenty, kteří nejvíce upřednostňovali hotel, rádi by během zájezdu měli možnost trávit čas u moře a byli ve věkovém rozmezí 68–73 let. Ti, kterým nevadilo více ubytování v průběhu zájezdu, upřednostňovali penzion, vyžadovali výklad s průvodcem v destinacích s kulturními památkami a byli ve věku od 65 do 69 let.

Nejoblíbenějším ubytovacím zařízením byl penzion, který zvolilo 42,1 % respondentů, a hotel zvolený 37,8 % respondenty.

2.3 Program zájezdu

Termín zájezdu byl stanoven na září 2022 z důvodu nižších teplot, časové flexibility cestujících a odlivu hlavních turistických toků v destinaci. Stručný program zájezdu s orientačními časovými údaji je uveden v tabulce 2.

Tabulka 2 - Zjednodušený program zájezdu

1. den	Odjezd z Liberce	17:00
2. den	Lyon	9:00 - 20:00
3. den	Lyon	9:00 - 21:00
4. den	Vienne, Marseille	9:00 - 22:00
5. den	Marseille, If	9:00 - 20:00
6. den	Niolon Calanque	9:00 - 20:00
7. den	Saint Tropez, Nice	9:00 - 21:30
8. den	Nice, odjezd	9:00 - 19:00
9. den	Návrat do Liberce	12:30

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Liberec - 1. den

V 17 hodin odjezd z dolního parkoviště budovy H Technické univerzity v Liberci. Nakládání zavazadel proběhne o půl hodiny dříve, v 16:30.

Lyon - 2. den

V 9 hodin ráno výstup v Lyonu v blízkosti náměstí Bellecour, kde u sochy Ludvíka XIV začne komentovaná trasa o délce 1,4 km, jež zahrne památky a zajímavosti: Place des Jacobins, Place des Célestins, Théâtre des Célestins, Pont Bonaparte, katedrálu Saint-Jean-Baptiste a středověkou a renesanční čtvrť Vieux Lyon, kde proběhne hodinu a půl dlouhý rozchod. Následně doprava lanovkou na Fourvière, odkud bude prohlídka města pokračovat dalších 1,2 km. Prohlídka zahrne La Basilique Notre Dame de Fourvière, vstup do muzea Gallo-Roman, ulici Gourguillon a Traboules. Závěrečný rozchod pro individuální program potrvá do 17:30, poté bude následovat večerní plavba po Rhône s večeří. Po večeři návrat na ubytování.

Lyon - 3. den

Po snídani odchod na metro, výstup na Place Gaileton. Celá prohlídková trasa o délce 7 km zabere společně se 2 rozchody čas do 17:30 hodin. Zahrne návštěvu Place Gaileton, vstup do Musée Des Beaux Arts de Lyon, Opéra de Lyon, Amphithéâtre des Trois Gaules, Mur de Canuts a Croix Rousse, kde se uskuteční první rozchod. Následně komentovaná prohlídka přes Pont Winston Churchill, Parc de la Tête d'Or a Cours Lafayette. Po druhém rozchodu

v Lyonu hromadný odjezd autokarem na vinici v oblasti Beaujolais, kde se uskuteční prohlídka usedlosti, sklepa, vinice, výklad o vinohradnictví a také večeře spojená s ochutnávkou vín. Po večeři návrat na ubytování.

Vienne - 4. den

Po snídani a po opuštění ubytovacího zařízení v Lyonu odjede autobus do města Vienne v departementu Isère. Komentovaná trasa povede přes Temple d'Auguste et de Livie a Abbaye de Saint-André-le-Bas de Vienne. Uskuteční se prohlídka archeologického muzea Musée et sites archéologiques à Saint-Romain-en-Gal. Prohlídková trasa bude pokračovat přes Château de la Bâtie, Belvédère de Pipet, kde proběhne focení výhledu na město, dále L'Ódeon, Théâtre Antique de Vienne, Jardin Archaeologique de Cybèle, katedrálu Saint-Maurice de Vienne a La Pyramide du Cirque Romain. Plánovaná délka trasy činí 5,5 km, odhadovaná délka zahrnující výklad přibližně 2 hodiny. Rozchod se uskuteční u zahrad Cybèle a následně, po ukončení prohlídkové trasy, u La Pyramide du Cirque Romain. Po odpoledním rozchodu dojde k odjezdu na ubytování do Marseille.

Marseille - 5. den

Snídaně a přesun autobusem do centra Marseille. Ve čtvrti Panier bude uskutečněn přibližně 30minutový rozchod, následně komentovaná prohlídka přes Vieux Port de Marseille, Abbaye Saint-Victor, Notre Dame de la Garde a Plage du Prophète. Následovat bude delší rozchod umožňující vykoupaní se v moři a naobědvání se. Po rozchodu následuje sraz na autobusové zastávce Corniche Napoul, odkud se pojedje 19 minut na zastávku Place aux Huiles. Necelých 300 m od této zastávky (z 1 Quai de la Fraternité) vyplouvá vyhlídková loď na ostrov If, která zahrnuje i návštěvu ostrova. Po hodinové prohlídce ostrova následuje návrat do centra Marseille, večerní rozchod a hromadný přesun na ubytování.

Marseille - 6. den

Odpočinkový den započne snídání a následným odjezdem na Niolon Calanque. Cesta zahrnuje dopravu autobusem na nádraží Gare de Marseille-Saint-Charles, odkud pojedje 43 minut vlak na Gare de Sausset-les-Pins. Niolon Calanque, okouzující přírodní přímořské destinaci, bude věnován rozchod na polovinu dne. Po předvečerním návratu do Marseille bude následovat večeře na pobřeží města v restauraci l'Espigoulier, po níž bude den v Marseille zakončen večerní procházkou po pobřeží a následnou cestou zpět na hotel.

Nice - 7. den

Po snídani opuštění hotelu a výjezd autokarem směrem k Nice se zastávkou v Saint-Tropez. Zde bude buď možnost individuálního programu (např. Na pláži v centru města La Glaye) či komentované prohlídky města, která zahrne památky Citadela, Musée de l'Annociade, četnickou stanici a Chapelle Sainte-Anne. Přibližně v 16:00 se uskuteční hromadný odjezd do Nice. V Nice bude následovat večere v La Vigna a večerní procházka po Promenade Des Anglais, na které se nachází zajímavosti jako Hôtel Méridien a Casino Ruhi, Hôtel Négresco, Palais de la Méditerranée nebo Savoy Palace). Poté proběhne hromadný odjezd na ubytování.

Nice - 8. den

Poslední zájezdový den se ponese ve stejném duchu jako den předchozí. Po snídani bude možnost individuálního programu, komentované prohlídky města nebo také kombinace uvedených možností. Ti se zájmem o komentovanou prohlídku města budou moci navštívit Palais de Justice, Port Lympia, zmrzlinářství Fenocchio, Cathédrale Sainte-Réparate, Opéra de Nice, Place Massena a výhled na město z Colline du Chateau. V 19 hodin odjezd do Liberce.

Liberec - 9. den

Návrat k budově H mezi 12:00 a 13:00.

2.4 Kalkulace zájezdu

Kalkulace zájezdu se skládá zejména z výpočtu přímých a nepřímých nákladů. Mezi nepřímé náklady, které se rozpočítávají mezi celkový počet účastníků, patří doprava a vše s ní spojené (cena dopravy, mýto, parkovné, rozdíl v ceně nafty, aj.), a náklady související s činností průvodce a řidičů (strava, stravné, ubytování, vstupné, aj.).

Přímé náklady se vztahují na jednotlivé účastníky (ubytování, strava, vstupné, aj.). Stanovení finální ceny předchází výpočet nepřímých nákladů na jednoho účastníka, které společně s přímými náklady a daní z přidané hodnoty tvoří hrubou cenu zájezdu na osobu.

2.4.1 Nepřímé náklady

Celková trasa ujetá autokarem za celou dobu trvání zájezdu, podrobně rozčleněná v tabulce 3, činí 3 114,6 km. Cena dopravy pronajatého autobusu VDL/Futura 49+1 se 2 nápravami s emisní třídou EURO VI společností Uchytíl, byla stanovena na 30,0 CZK za 1 km (Uchytíl, 2022). Cena za ujetý kilometr zahrnuje české mýto.

V rámci trasování byla stanovena předpokládaná průměrná rychlost na silnici I. třídy 65 km/h, na silnici II. třídy 55 km/h, na silnici III. třídy 45 km/h a na dálnici 85 km/h.

Pašál druhého řidiče byl stanoven na 1 500,0 CZK/den.

Dle evropské dohody o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR) musí mít řidič po 4,5 hodinách řízení nepřerušenu přestávku nejméně 45 minut, pokud mu nezačíná doba odpočinku, s tím, že těchto 45 minut může být nahrazeno přestávkou o délce 15 minut, po níž následuje přestávka 30minutová (Evropský parlament a Rada EU, 2006). Přestávky během cest Liberec-Lyon a Nice-Liberec během dne po 2 a 2,5 hodinách byly stanoveny na 30 minut, aby cestující vyššího věku nebyli pod časovým tlakem během těchto přestávek, tedy během trasy Liberec-Lyon se uskuteční 6 půlhodinových zastávek, na trase Nice-Liberec se uskuteční zastávek 7.

Tabulka 3 - Cesta autokaru

Odkud	Kam	Km	Čas dle trasování	Mýto
Liberec	Lyon	1 193,0 km	13 h 33 m	80,6 EUR
Lyon	Vignoble Beaujolais	30,0 km / 1 cesta	45 m	0,0 EUR
Lyon	Vienne (Isère)	33,6 km	28 m	0,0 EUR
Vienne (Isère)	Marseille	283,0 km	3 h 22 m	50,2 EUR
Marseille	Saint Tropez	144,0 km	1 h 47 m	10,6 EUR
Saint Tropez	Nice	112,0 km	1 h 31 m	13,9 EUR
Nice	Liberec	1 289,0 km	15 h 15 m	76,3 EUR

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Nárok na stravné při zahraniční pracovní cestě se snižuje při každém poskytnutí bezplatného jídla. Dle § 170 zákona č. 262/2006 Sb., tedy zákoníku práce, se zahraniční stravné v případě poskytnuté stravy ve výši základní sazby (pobyt v zahraničí nad 18 hodin) krátí 25 % za jedno jídlo, v případě dvoutřetinové výši sazby (pobyt od 12 do 18 hodin) se krátí 35 % za jedno jídlo a třetinová výše sazby (pobyt od 1 do 12 hodin) se krátí 70 % za jedno jídlo (Česko, 2006). Doba strávená mimo území České republiky, která trvá méně jak 1 hodinu, zahraniční stravné se neposkytuje.

Na základě údajů ve vyhlášce č. 462/2021 ministerstva financí je francouzská sazba stravného ve výši 50,0 EUR, italská 50,0 EUR, německá 45,0 EUR, rakouská 45,0 EUR a švýcarská je ve výši 75,0 CHF (Česko. Ministerstvo financí, 2021).

Z přehledu přejezdů hranic vyplývá, že ve výpočtech jsou využity pouze sazby zahraničního stravného v Německu a Francii (viz tabulka 4).

Tabulka 4 - Přejezdy hranic

Dny	Přechod hranic	Čas
1. den	CZ/D	20:30
2. den	D/F	2:00
8. den	F/I	19:45
9. den	I/CH	0:15
9. den	CH/A	3:15
9. den	A/D	3:45
9. den	D/CZ	8:00

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Průvodci bude uhrazena veškerá strava, jež je hrazena cestujícím, jelikož se průvodce pohybuje se skupinou po celou dobu trvání zájezdu. Výše stravného průvodce za jednotlivé dny jsou uvedeny v tabulce 5.

Tabulka 5 - Stravné průvodce

Dny	Počet hodin v zahraničí	Sazba stravného	Strava	Srážka	Celkem
1. den	3,5	1/3 ze 45,0 EUR	-	-	15,0 EUR
2. den	24,0	50,0 EUR	V	25 %	37,5 EUR
3. den	24,0	50,0 EUR	S, V	50 %	25,0 EUR
4. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
5. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
6. den	24,0	50,0 EUR	S, V	50 %	25,0 EUR
7. den	24,0	50,0 EUR	S, V	50 %	25,0 EUR
8. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
9. den	8,0	1/3 ze 45,0 EUR	-	-	15,0 EUR
Celkem					255 EUR = 6 375 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Jak lze vidět v tabulce 6, výše stravného průvodce a řidičů se liší. Odlišná výše stravného je způsobena uhrazením řidičům pouze 2 snídaní v hotelu Ibis budget Lyon Gerland, večeře v oblasti Beaujolais a večeře v La Vigna v Nice. Během ostatních návštěv stravovacích zařízení řidiči nebudou přítomni se skupinou.

Tabulka 6 - Stravné 1 řidiče

Dny	Počet hodin v zahraničí	Sazba stravného	Strava	Srážka	Celkem
1. den	3,5	1/3 ze 45,0 EUR	-	-	15,0 EUR
2. den	24,0	50,0 EUR	-	-	50,0 EUR
3. den	24,0	50,0 EUR	S, V	50 %	25,0 EUR
4. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
5. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
6. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
7. den	24,0	50,0 EUR	S, V	50 %	25,0 EUR
8. den	24,0	50,0 EUR	S	25 %	37,5 EUR
9. den	8,0	1/3 ze 45,0 EUR	-	-	15,0 EUR
Celkem					280,0 EUR = 7000,0 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Sazba za každou započatou čekací hodinu je stanovena dopravcem na 280,0 CZK (Uchytilec, 2022). Celková cena za čekací hodiny autokaru je tak rovna 21 140,0 CZK (viz tabulka 7).

Tabulka 7 - Výpočet čekacích hodin

	1. den	2. den	3. den	4. den	5. den	6. den	7. den	8. den	9. den
Počet čekacích hodin	0,5	9,0	10,5	11,5	12,0	12,0	8,0	12,0	0,0
Cena (v CZK)	140,0	2 520,0	2 940,0	3 220,0	3 360,0	3 360,0	2 240,0	3 360,0	0,0

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Mzda průvodce byla odvozena z hodinové mzdy uvedené v nařízení vlády č. 567/2006 Sb. ve výši 106,5 CZK/hodinu (Česko, 2006). Jedná se o 2. skupinu prací zahrnující práce ve 3. a 4. platové třídě (Česko, 2008). Denní paušál průvodce byl stanoven na 1 200,0 CZK/den.

Průměrná spotřeba autokaru byla stanovena na 25 litrů na 100 km a objem 2 nádrží činí 800 litrů. Z výpočtů vyplývá, že na 1 nádrž ujede autokar 3 200,0 km, díky čemuž není nutné dále počítat rozdíl v cenách pohonných hmot.

Ubytování je průvodci a řidičům hrazeno v Lyonu a Nice, jelikož hotel v Marseille poskytuje zdarma. Zároveň ubytovací kapacity nabízí bezplatné parkování, které bude využito ke stání autokaru během programu zájezdu, kdy autokar nebude nutné využívat.

Průvodci je hrazeno vstupné a jízdné stejně jako cestujícím, kromě cesty na ostrov If, kdy je průvodci poskytnuta zdarma.

Veškeré položky nepřímých nákladů jsou vyčteny v tabulce 8, po jejichž sečtení, se zohledněním kurzového rizika, vyjdou celkové nepřímé náklady ve výši 183 214,9 CZK.

Tabulka 8 - Nepřímé náklady

Délka trasy	3 114,6 km
Objížďky (5 % z délky trasy)	155,7 km
Cena dopravy	30,0 CZK/km => 98 109,9 CZK
Rozdíl v ceně nafty	-
Čekací hodiny	75,5 hodin = 21 140,0 CZK
Parkovné	0,0 CZK
Mýto	231,6 EUR = 5 790,0 CZK
Mzda 2. řidiče	13 500,0 CZK (1500 x 9)
Ubytování (2 řidiči a průvodce)	162,7 EUR = 4 067,5 CZK
Stravné (řidiči)	560 EUR = 14 000,0 CZK
Stravné (průvodce)	255 EUR = 6 375,0 CZK
Strava (řidiči)	51,2 EUR = 1 280,0 CZK
Strava (průvodce)	128,2 EUR = 3 205,0 CZK
Paušál průvodce	10 800,0 CZK (1200 x 9)
Vstupné, jízdné (průvodce)	53,7 EUR = 1 342,5 CZK
Kurzové riziko (10 %)	144,2 EUR = 3 605,0 CZK (1 442,4 x 0,1)
Celkem	183 214,9 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

2.4.2 Přímé náklady

Ubytování v Lyonu situované 5 km od centra města v Ibis budget Lyon Gerland, který nabízí bezplatné parkování, a možnost zrušení rezervace za 93,1 EUR (2 327,5 CZK) na osobu za 2 noci s příplacenou snídaní za 6,6 EUR, což s kurzem 25,0 CZK/1 EUR činí 330,0 CZK za 2 snídaně (All accor, 2022). V ceně prvního dne stráveného v Lyonu bude jízdenka na lanovku za 1,9 EUR/os. (47,5 CZK), vstupenka do muzea Gallo-Roman za 4,5 EUR/os. (112,5 CZK) a večeře na Rhône za 65,0 EUR/os. (1 625,0 CZK), (Les Bateaux Lyonnais, 2022; TCL, 2022; Lugdunum, 2022). V ceně druhého dne ve městě Lyon je vstupenka do Musée Des Beaux Arts za 4,0 EUR (100,0 CZK), jízdenka na metro za 1,7 EUR (42,5 CZK) a večeře s degustací ve Vignoble Beaujolais za 18,0 EUR/os. (450,0 CZK), (Joguru, 2022; Rue des Vignerons, 2022).

Ve Vienne bude hrazen vstup do archeologického muzea Saint-Romain-en-Gal za 3,0 EUR (75,0 CZK), (Musée Saint-Romain-en-Gal, 2022).

Druhé ubytování je vzdálené přibližně 15 km od centra Marseille a s dostupností MHD v hotelu Première Classe s nabídkou bezplatného parkování. Na osobu je cena za 3 noci a 3 snídaně 130,6 EUR (3 265,3 CZK) a s poskytnutím gratuity 2 pokojů (Vitrolles Anjoly, 2022). První den v Marseille zahrnuje 3 jízdenky na autobus za 5,1 EUR dohromady (127,5 CZK), skupinový lístek na vyhlídkovou loď za 9,7 EUR/os. (242,5 CZK) s tím, že průvodce má lístek zdarma a také vstup na ostrov If za 4,5 EUR/os. (112,5 CZK), (RTM, 2022; Le bateau Frioul If, 2022). Druhý den v Marseille zahrnuje jízdenky na 2 cesty autobusem za 3,4 EUR na osobu (85,0 CZK), 2 cesty vlakem za 13,6 EUR/os. (340,0 CZK) a večeři za 12,0 EUR/os. (300,0 CZK), (RTM, 2022; SNCF, 2022; TripAdvisor, 2022).

Ubytování v Nice vyjde na 1 noc v Hotel des Dames 300 metrů od historického centra Nice s možností parkování a zrušení rezervace na 69,6 EUR (1 740,0 CZK) na osobu za noc (Hotel des dames, 2022). V ceně zájezdu prvního dne v Nice bude večeře za 20,0 EUR (500,0 CZK) za osobu (TripAdvisor, 2022).

Hromadné cestovní pojištění nebude poskytnuto CK, jelikož z dotazníkového šetření vyplývá, že se cestující připojišťují individuálně.

Při sečtení hodnot všech položek přímých nákladů, tedy ubytování, stravy, vstupného, jízdného a kurzového rizika, vyjdou přímé náklady na účastníka ve výši 13 334,8 CZK (viz tabulka 9).

Tabulka 9 - Přímé náklady

Ubytování	293,3 EUR = 7 332,5 CZK
Strava	128,2 EUR = 3 205,0 CZK
Vstupné, jízdné	63,4 EUR = 1 585,0 CZK
Pojištění poskytnuté CK	Neposkytováno
Kurzové riziko (10 %)	48,5 EUR = 1 212,3 CZK (484,9 x 0,1)
Celkem	13 334,8 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

2.4.3 Nepřímé náklady na osobu

Nepřímé náklady na jednoho účastníka ve výši 4 697,8 CZK byly zjištěny po vydělení celkové výše nepřímých nákladů počtem účastníků po zohlednění rizika z neobsazenosti zájezdu ve výši 20 %. Z hodnoty přímých a nepřímých nákladů na jednoho účastníka byla stanovena marže ve výši 20 %, z níž byla odvozena hodnota 21% výše DPH. Tyto položky po sečtení dají hodnotu hrubé ceny zájezdu, jež se od čisté ceny zájezdu liší hodnotou stanovenou libovolně, v tomto případě o 2,5 CZK (viz tabulka 10).

Tabulka 10 - Nepřímé náklady na osobu

Nepřímé náklady celkem	183 214,9 CZK
Počet účastníků	49,0
Riziko z neobsazenosti (20 %)	9,8 (hodnota pro výpočet = 10,0)
Počet účastníků po zohlednění rizika z neobsazenosti	39,0
Nepřímé náklady na osobu	4 697,8 CZK
Přímé náklady na osobu	13 334,8 CZK
Náklady na 1 účastníka	18 032,6 CZK
Marže (20 %)	3 606,5 CZK
DPH (21 %)	757,4 CZK
Hrubá cena	22 396,5 CZK
Čistá cena na osobu	22 399,0 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Čistá cena nabízeného zájezdu je ve výši 22 399,0 CZK. K možnosti vyšší ceny zájezdu bylo přihlíženo z důvodu vyplývajícího z dotazníkového šetření. V té věkové kategorii, jež hlasovala pro devítidenní délku zájezdu a cenu nad 15 000,0 CZK, je nejvíce respondentů ve věku 64–73 let, což je zároveň nejpočetnější věková skupina daných respondentů. Zároveň z výsledků šetření došlo k vyhovění v požadavcích polopenze a bohatého programu zahrnujícího jak výklad s průvodcem, tak možnost individuálního programu, nebo také možnost vykoupaní se v moři.

Závěr

Cílem této bakalářské práce byla tvorba programu realizovatelného zájezdu pro segment seniorů, jehož obsahová náplň vychází z výsledků uskutečněného dotazníkového šetření, a následná kalkulace celkové ceny zájezdu na jednoho účastníka. Díky dotazníkovému šetření byl zjištěn pozitivní ohlas studujících na Univerzitě třetího věku Technické univerzity v Liberci na možnost účasti na hromadném zájezdu do zahraničí, a také specifika požadavků daných respondentů na zájezd jak z hlediska charakteru destinace, tak možností cestovního pojištění, stravování, ubytování nebo trávení volného času. Tyto poznatky byly následně využity při sestavování programu devítidenního zájezdu do jižní části Francie. Program je tvořen třemi stěžejními zastávkami ve městech Lyon, Marseille a Nice, dále výlety v okolí těchto měst a vyhovuje cílovému segmentu zejména v oblasti polopenze a ve vyváženosti výkladu s průvodcem, individuálního volného času, možnosti vykoupaní se v moři, navštívení památek i netradičních zážitků. Přizpůsobení možnostem zákazníků, s ohledem na jejich zdravotní stav a věk, se týkalo zejména delších zastávek autokaru, dostupnosti veřejné hromadné dopravy od ubytovacích kapacit, optimální délky rozchodů, volby restauračních zařízení, přiměřenosti délek turistických tras a volby vhodných turistických míst.

V rámci kalkulace ceny zájezdu byly prvořadě stanoveny nepřímé náklady, které jsou v celkové hodnotě rovny 183 214,9 CZK. Nepřímé náklady na jednoho účastníka, po zohlednění rizika z neobsazenosti zájezdu, vychází ve výši 4 697,8 CZK. Nejdražšími položkami nepřímých nákladů jsou: cena dopravy ve výši 98 109,9 CZK, cena čekacích hodin ve výši 21 140,0 CZK a stravné 2 řidičů ve výši 14 000,0 CZK. Naopak celková výše nepřímých nákladů nebyla zatížena rozdílem v cenách nafty, dále položkou parkování, jelikož ubytovací kapacity nabízí parkování zdarma a nižší hodnotou stravy řidičů způsobenou jejich absencí ve skupině cestujících v průběhu zájezdu. Z hlediska přímých nákladů je na jednoho účastníka potřeba částka ve výši 13 334,8 CZK, která je z největší části tvořena hodnotou ubytování rovné 7 332,5 CZK. Celkové náklady na účastníka ve výši 18 032,6 CZK navýšené o hodnotu marže, DPH, kurzového rizika a libovolně stanovené hodnoty 2,5 CZK dávají dohromady čistou cenu za zájezd pro jednoho účastníka. Přestože čistá konečná cena zájezdu ve výši 22 399,0 CZK bezprostředně nevyhovuje nejčastěji voleným požadavkům vyplývajícím ze šetření, lze předpokládat, že by o zájezd i přes vyšší konečnou cenu zájem byl. Je možné tak stanovit z dalšího rozboru výsledků dotazníkového

šetření, z nichž vyplývá, že cena nad 15 000,0 CZK je přípustná pro respondenty ve věku od 64 do 73 let, což je zároveň nejpočetněji zastoupená skupina respondentů celkově.

Seznam použité literatury

ALBU, Angela, Carmen CHASOVSKI, Ulrike FERGEN a Heike BAERE, 2015. Senior Tourism. Characteristics And Facilities. *Trends in Hospitality* [online]. 11. Dostupné z: doi:10.5593/SGEMSOCIAL2015/B22/S7.112

ALÉN, Elisa, Trinidad DOMÍNGUEZ a Nieves LOSADA, 2012. New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism. In: Murat KASIMOGLU, ed. *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies* [online]. Rijeka: IntechOpen, s. 139–166 [cit. 2022-04-20]. ISBN 978-953-51-0520-6. Dostupné z: doi:10.5772/38092

ALL ACCOR, 2019. ibis budget Lyon Gerland. *ALL - Accor Live Limitless* [online]. [Issy-les-Moulineaux]: Accor [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://all.accor.com/hotel/3739/index.en.shtml>

CK FISCHER, 2022. Výhodné nabídky dovolené pro klienty 55+ a seniory — CK FISCHER. *Dovolená a zájezdy CK FISCHER* [online]. Praha: CK FISCHER [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.fischer.cz/dovolena-seniori>

CK HOŠKA TOUR, 2016. *Zájezdy* | CK HOŠKA TOUR [online]. Lázně Bělohrad: CK HOŠKA TOUR [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://hoska-tour.cz/zajezdy/>

CK S.E.N., 2022. Dovolená v exotice | CK SEN. *Cestovní kancelář SEN* [online]. Praha: CK S.E.N. [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.cksen.cz/>

COOPER, Chris a Colin Michael HALL, 2016. *Contemporary Tourism: An International Approach*. Third edition. Oxford: Goodfellow Publishers Ltd. ISBN 978-1-910158-59-3.

ČESKO. 1999. Zákon č. 159 ze dne 30. června 1999 o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 53, s. 3056–3063. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3270>

ČESKO. 2006a. Nařízení vlády č. 567 ze dne 6. prosince 2006 o minimální mzdě, o nejnižších úrovních zaručené mzdy, o vymezení ztíženého pracovního prostředí a o výši příplatku ke mzdě za práci ve ztíženém pracovním prostředí. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 184, s. 7739–7766. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5030>

ČESKO. 2006b. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 84, s. 3146–3241. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4930>

ČESKO. 2008. Nařízení vlády č. 278 ze dne 23. července 2008 o obsahových náplních jednotlivých živností. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 94, s. 4282–4352. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5335>

ČESKO. 2012. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 33, s. 1026–1368. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=6144>

ČESKO. MINISTERSTVO DOPRAVY. 2022. Režim řidičů. *Ministerstvo dopravy ČR - Domovská stránka* [online]. Praha: Ministerstvo dopravy ČR, [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: [https://www.mdcr.cz/Dokumenty/Silnicni-doprava/Nakladni-doprava-a-mezinarodni-osobni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-\(2\)/Legislativa-a-casto-kladene-dotazy/Rezim-ridicu](https://www.mdcr.cz/Dokumenty/Silnicni-doprava/Nakladni-doprava-a-mezinarodni-osobni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-(2)/Legislativa-a-casto-kladene-dotazy/Rezim-ridicu)

ČESKO. MINISTERSTVO FINANČÍ. 2021. Vyhláška č. 462 ze dne 3. prosince 2021 o stanovení výše základních sazeb zahraničního stravného pro rok 2022. In: *Sbírka zákonů ČR*. Částka 208, s. 6290–6295. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=39280>

ČESKOSLOVENSKO. 1991. Zákon č. 455 ze dne 2. října 1991 o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). In: *Sbírka zákonů České a Slovenské federativní republiky*. Částka 87, s. 2122–2160. Dostupné také z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4930>

ČSÚ, 2021a. Příjmy a výdaje domácností. *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 2021-07-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142141241/31003421k02.pdf/c9efaba8-7376-4c88-9b67-5f8a441737fb?version=1.9>

ČSÚ, 2021b. Senioři v ČR v datech - 2020. *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 2021-07-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-2020>

ČSÚ, 2021c. Věková struktura. *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 2021-07-17]. Dostupné z: https://www.czso.cz/staticke/animgraf/cz/index.html?lang=cz&fbclid=IwAR2pqOh34a8npi3_PJvaxGTVhSk3D_cQzy3BGAimFF3bf11Ac_qeuhmp3sw

DELFIN TRAVEL, 2021. *Delfin Travel | Dovolená pro seniory* [online]. Praha: Delfin travel [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.delfintravel.cz/>

EUROSTAT, 2022. Population structure and ageing - Statistics Explained. *Statistics Explained* [online]. Luxemburg: Eurostat [cit. 2022-02-22]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing#The_share_of_elderly_people_continues_to_increase

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE. 2006. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 561/2006 ze dne 15. března 2006 o harmonizaci některých předpisů v sociální oblasti týkajících se silniční dopravy, o změně nařízení Rady (EHS) č. 3821/85 a (ES) č. 2135/98 a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 3820/85. In: *Úřední věstník Evropské unie*. Svazek 102, s. L 1-L 13. ISSN 1977-0626.

EVROPSKÝ PARLAMENT a RADA EVROPSKÉ UNIE. 2011. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ext

s významem pro EHP. In: *Úřední věstník Evropské unie*. Svazek 54, s. L55/1-L55/12. ISSN 1977-0626. Dostupné také z: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj/ces>

FARKOVÁ, Blanka a Eva KUNEŠOVÁ, 2014. *Technika zahraničních zájezdů*. V Praze: Idea servis. ISBN 978-80-85970-83-8.

GEOPS-CK, 2022. Zájezdy pro seniory a 55+ 2022, 2023 - GEOPS-CK. *Poznávací zájezdy Francie, Itálie, Maďarsko, Španělsko* GEOPS-CK [online]. Praha: GEOPS-CESTOVNÍ KANCELÁŘ [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://geops.cz/zajezdy/zajezdy-pro-seniory-55/>

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

HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ, 2015. *Cestovní právo*. V Praze: C.H. Beck. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0.

HILTON, 2022. Aplikace Hilton Honors s bezkontaktním přihlášením – stáhněte si dnes. *Hotels by Hilton - Book the Best Rates Across All Brands* [online]. McLean: Hilton [cit. 2021-10-31]. Dostupné z: https://hiltonhonors3.hilton.com/cs_CZ/hilton-honors-mobile-app/

HOTEL DES DAMES, 2022. *Hotel des dames (Nice) - site officiel - accueil* [online]. Nice: Hotel Des Dames [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.hoteldesdames.com/>

INVIA, 2022. Dovolená pro seniory 55+ | dotované zájezdy pro seniory | Invia.cz. *Invia.cz - Vaše dovolená 2022, Nejširší výběr zájezdů od 300 CK* [online]. Praha: Invia [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.invia.cz/seniori/>

JOGURU, 2022. Musee Des Beaux Arts, Lyon. *Vacation Planner for Your Holidays: TripHobo* [online]. Pune: Joguru [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.triphobo.com/places/lyon-france/musee-des-beaux-arts>

KLÍMOVÁ, Blanka, 2018. Senior Tourism and Its Specifics. *Advanced Science Letters* [online]. 24(4), 2550–2553 [cit. 2022-04-20]. ISSN 1936-6612. Dostupné z: doi:10.1166/asl.2018.11002

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

LEBATEAU FRIOUL IF, 2017. Group travel | Lebateau | Frioul If. *Lebateau | Frioul If* [online]. Marseille: Frioul If Express [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://lebateau-frioul-if.fr/en/form/group-travel>

LES BATEAUX LYONNAIS, 2022. Dîner croisière à bord du bateau restaurant Hermès. *Les Bateaux Lyonnais - Croisières à Lyon: Croisières déjeuners, dîners, promenades, privatives* [online]. Lyon: Les Bateaux Lyonnais [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.lesbateauxlyonnais.com/croisiere-restaurant-lyon/diner>

LINDEROVÁ, Ivica, 2018. *Cestovní ruch osob se zdravotním postižením*. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-267-3.

LUGDUNUM, 2022. Vous êtes un groupe - Lugdunum Musée et théâtres romains. *Accueil - Lugdunum Musée et théâtres romains* [online]. Lyon: Lugdunum [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://lugdunum.grandlyon.com/fr/Visiter/Vous-etes-un-groupe>

MUSÉE SAINT-ROMAIN-EN-GAL, 2021. Musée et sites archéologiques à Saint-Romain-en-Gal. *Musée et sites archéologiques à Saint-Romain-en-Gal* [online]. Saint-Romain-en-Gal: Musée Saint-Romain-en-Gal [cit. 2022-03-03]. Dostupné z: <https://musee-site.rhone.fr/horaires-tarifs-acces/>

PALATKOVÁ, MRÁČKOVÁ, KITNER, KAŠŤÁK, ŠESTÁK, 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3751-5.

REIDL, Andreas, 2012. *Senior - zákazník budoucnosti: marketing orientovaný na generaci 50+*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0018-6.

RTM, 2022. Tarifs | Régie des Transports Métropolitains. *RTM | Régie des transports Métropolitains* [online]. Marseille: RTM [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: https://www.rtm.fr/tarifs?field_age_max=&field_age_min=&f%5B0%5D=type_de_produit%3A284

RUE DES VIGNERONS, 2022. Visite Vignoble Perras, Beaujolais (avis, adresse ...). *Rue des vigneron: experiences in the vineyard* [online]. Toulouse: Rue des Vignerons [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.ruedesvignerons.com/fr/domaine/988/domaine-des-pampres-dor>

SNCF, 2022. TER. *SNCF – Timetables, Trains, Traffic, Services, International* [online]. Saint-Denis: SNCF [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.sncf.com/en/passenger-offer/ter-cards-and-fares>

SYTRAL, 2022. Ticket unité | TCL. *TCL - Transports en commun à Lyon: métro, tramway, funiculaire et bus* [online]. Lyon: Sytral [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.tcl.fr/tickets-abonnements/titres-et-tarifs/ticket-unite>

ŠIMKOVÁ, Eva, 2013. *Sustainability in tourism and rural areas: monograph*. Hradec Králové: Gaudeamus. Recenzované monografie, 39. ISBN 978-80-7435-361-1.

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI, 2021. Univerzita třetího věku (U3V) – Technická univerzita v Liberci. *Technická univerzita v Liberci - vše o TUL* [online]. Liberec: Technická univerzita v Liberci [cit. 2021-07-16]. Dostupné z: <https://www.tul.cz/uchazeci/univerzita-tretiho-veku/>

TOP POJIŠTĚNÍ, 2022. Kalkulace a srovnání cestovního pojištění online 2022 | Top-Pojištění.cz (R). *Povinné ručení i cestovní pojištění online | Top-Pojištění.cz (R)* [online]. Praha: Ušetřeno [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni/kalkulace-a-srovnani>

UCHYTILCZ, 2022. Ceny pronájmu autobusů. *UCHYTIL autobusová doprava* [online]. Přeckov: UCHYTILCZ [cit. 2022-03-23]. Dostupné z: <https://www.uchytil.cz/cenik/>

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

Seznam příloh

Příloha A Dotazníkové šetření preferencí studujících U3V TUL pro účel tvorby zájezdu

Příloha A Dotazníkové šetření preferencí studujících U3V TUL v rámci tvorby zájezdu

Dobrý den,

Poprosila bych Vás o anonymní vyplnění dotazníku, jehož výsledky využiji pro zakončení mého studia na oboru Cestovní ruch, tedy ke zpracování mé bakalářské práce na téma „Kalkulace ceny zahraničního zájezdu“. Na základě tohoto šetření zpracuji program fiktivního zájezdu pro studenty U3V TUL a vypočítám náklady na jeho provedení.

Vyplnění dotazníku Vám zabere pouze několik minut, ale jeho přínos je nevyčíslitelný.

Aby byl vzorek reprezentativní a já na jeho základě mohla zkoumat závislosti, každá účast na průzkumu Vás, studujících U3V, zvyšuje jeho vědecký přínos. Velice si tedy každého jednotlivého vyplnění upřímně vážím.

Vřele děkuji Vám všem za věnovaný čas.

Denisa Čisárová

Technická univerzita v Liberci

Mezinárodní ekonomické vztahy – Cestovní ruch

1. Měl/a byste zájem o zájezd v roce 2022 i přes nejistotu vývoje pandemické situace?

Vyberte jednu odpověď a odůvodněte.

- Ano
- Ne
- Odůvodnění Vaší odpovědi:

2. Jaký průběh zájezdu preferujete?

Vyberte jednu nebo více odpovědí.

- Možnost individuálního programu
- Výklad s průvodcem
- Chůze po naplánovaných turistických trasách
- Převaha prostoru pro nákupy
- Možnost vykoupání se v moři
- Jiné:

3. Jaké destinace Vás zajímají?

Vyberte jednu odpověď.

- Přírodní destinace
- Destinace s kulturními památkami
- Cestování za gastronomickým zážitkem
- Cestování za poznáním národu, zvyků
- Jiné:

4. Vadí Vám v případě dopravy autobusem cesta přes noc?

Vyberte jednu odpověď.

- Ano
- Ne

5. Jaká je pro Vás optimální délka zájezdu v rámci cestování po Evropě?

Vyberte jednu odpověď.

- 5 dní včetně cesty
- 7 dní včetně cesty
- 9 dní včetně cesty
- Jiné:

6. Jaká je pro Vás přijatelná cena zájezdu v závislosti na délce jeho trvání?

Vyberte jednu odpověď.

- 4 000 - 7 000 Kč
- 8 000 - 12 000 Kč
- 12 000 - 15 000 Kč
- Nad 15 000 Kč
- Jiné:

7. Preferujete

Vyberte jednu odpověď.

- Individuální cestovní pojištění
- Hromadné cestovní pojištění
- Při cestování v rámci EU se nepřipojišťuji

8. Preferujete

Vyberte jednu odpověď.

- Ubytování v jednom místě po celou dobu trvání zájezdu
- Více ubytování v průběhu zájezdu v různých městech (počet přesunů závislý na délce zájezdu)

9. Jaké ubytovací zařízení preferujete v rámci Evropy?

Vyberte jednu odpověď.

- Hotel
- Penzion
- Apartmánový dům
- Jiné:

10. Preferujete

Vyberte jednu odpověď.

- Vlastní stravování
- Pouze snídani
- Polopenzi
- Plnou penzi

11. Jste

Vyberte jednu odpověď.

- Muž
- Žena

12. Kolik je Vám let?

Napište číslo: