

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2015-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Kristýna Januj

Okružní plavby lodí – destinace Karibik

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petra Lalahová, Dis.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHEOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2015-2018

BACHELOR THESIS

Kristýna Januj

Cruise Ship – Caribbean Destinations

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Ing. Petra Lalahová, Dis.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autorky

Poděkování

Děkuji své vedoucí bakalářské práce Ing. Petře Lalahové, Dis. za její rady, přístup, trpělivost a ochotu. Bez jejího aktivního zájmu, by práce neměla aktuální podobu.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá okružními plavbami v Karibiku. Jejím cílem je popsat okružní plavby s ohledem na jejich účastníky, na provozovatele lodní společnosti, nabídky služeb v oblasti okružních plaveb, jejich možných dopadů na životní prostředí. Dále se zabývá programem, který jednotlivé lodní společnosti nabízejí, včetně fakultativních výletů. Součástí práce je i dotazníkové šetření spokojenosti účastníků okružní plavby a doporučení založené na analýze výsledků dotazníkového šetření.

Klíčová slova: Carnival Cruise Lines, cestovní ruch, Karibik, lodní doprava, lodní společnost, okružní plavba, SWOT analýza, turismus.

Annotation

Bachelor's thesis deals with cruising tours in the Caribbean. Its purpose is to describe the cruise ships and cruise with regard to the participants; first the tourists, than the operators – the shipping companies; the offers of cruise services and their possible environmental impacts. It also deals with the program that individual cruising companies offer on their ships, including optional trips. Part of the thesis is a questionnaire survey of the satisfaction of participants of the cruise and reccomendation based on the survay cnclusion

Key words: Caribbean, Carnival Cruise Lines, cruising, cruising companies, shipping, SWOT analysis, tourism.

ÚVOD	9
1 CESTOVNÍ RUCH	10
1.1 Základní definice cestovního ruchu	10
1.2 Klasifikace turistů.....	11
2 HISTORICKÝ VÝVOJ NÁMOŘNÍ DOPRAVY	13
2.1 Vznik lodních linek	13
2.2 Počátek cestovního ruchu v lodní dopravě	14
3 LODNÍ DOPRAVA V TURISMU	16
3.1 Nabídky lodních společností v oblasti Karibiku	17
4 NEJVÝZNAMNĚJŠÍ LODNÍ SPOLEČNOSTI	20
4.1 Carnival Cruise Lines	20
4.2 Speciální programy a služby.....	21
4.2.1 Carnival Cruise Lines a ochrana životního prostředí	23
4.3. Norwegian Cruise Lines	25
4.4 Fakultativní výlety.....	26
4.4.1 Výlety v západním Karibiku	27
4.4.2 Výlety ve východním a jižním Karibiku	30
5 ANALÝZA TRHU V OBLASTI OKRUŽNÍCH PLAVEB	32
5.1 SWOT analýza Carnival Cruise Lines	33
6 OKRUŽNÍ PLAVBY	36
6.1 Lodní společnosti a jejich nabídka	36
6.2 Komparace a analýza plaveb vybraných společností	39
7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	41
7.1 Cíl dotazníkového šetření a statistika repondentů	41
7.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	41

ZÁVĚR.....	52
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	55
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	60
SEZNAM PŘÍLOH	62
PŘÍLOHY	I

ÚVOD

Definovat turismus a jeho počátky, stanovit přesnou, všemi uznávanou terminologii, nebylo jednoduché, trvalo to více jak 80 let. Cestovní ruch je neodmyslitelnou součástí našeho života. Od přepravy na cílové místo, přes poznání nových kultur, až po vychutnání si nevšedního jídla. Ovlivňuje zejména ekonomickou situaci zemí vytvářením pracovních míst v turistickém průmyslu, ale i v dalších navazujících odvětvích, zvyšuje životní úroveň obyvatelstva. Z pohledu turistů se snaží splnit jejich požadavky zaměřené nejen na regeneraci jejich fyzických a duševních sil, ale také na jejich zájem o tradice, zvyky, kulturu, život místních obyvatel dané země, regionu.

Předmětem zpracování bakalářské práce je lodní doprava. Tak jako bude v této práci věnována pozornost všeobecně cestovnímu ruchu, tak bude definována a objasněna lodní doprava. Vznik a vývoj lodí za účelem pouze přepravit náklad z místa A do místa B, až po cílové výletní zaoceánské lodě, kde je hlavním smyslem uspokojit požitky cestujících, kteří vypluli za poznáním a zážitky.

Okružní plavby a jejich cílová místa zajišťují těmto zemím neustávající příliv turistů a stálý zdroj příjmů. Pokud tyto přístavy mohou nabídnout i něco více, než architekturu z koloniální doby a místní trh, jako třeba Jamajka Boba Marleye, nebo Kostarika s její přírodou, či Kajmanské ostrovy, písčité pláže a moře, pak je rozkvět ostrova, nebo země zaručen. Strategie, podle které jsou tyto destinace vybírány a stávají se součástí nabídky společnosti. Jedná se o provázaný systém, kdy jeden závisí na druhém a jeden druhého potřebuje, je zřejmé, i když ne zcela a na první pohled.

Cílem této práce je pojednat o problematice okružních plaveb v Karibiku, představit největší lodní společnosti, jejich program. Součástí bakalářské práce bude i dotazníkové šetření, jehož výsledky mohou pomoci k lepšímu pochopení toho, jak okružní plavby vnímají její účastníci, zda jsou spokojeni a jestli má tento způsob dovolených budoucnost.

1 CESTOVNÍ RUCH

1.1 Základní definice cestovního ruchu

Odborná literatura uvádí nejrůznější varianty definice turismu a vždy přitom záleží na tom, které prvky autoři definice zdůrazní nebo naopak potlačí.

První definici cestovního ruchu (dále jen CR) vytvořil Guyer a Feuler v roce 1905. Podle nich je CR jedinečný fenomén moderního času, který je závislý na rostoucích nárocích a potřebách lidí pro jejich uvolnění, přesvědčení, že krásy přírody a umění jim dávají štěstí, ale také, že turismus pomáhá národům a komunitám podílet se na rozvoji obchodu a průmyslu, a díky tomu se k sobě navzájem přibližovat.¹

V roce 1910 Hermann V. Schullard definoval turismus jako souhrn ekonomických aktivit, které se přímo vztahují k vstupu, pobytu a pohybu cizinců uvnitř i vně města nebo kraje.

Později, v roce 1942, švýcarští profesori Hunziker a Krapf uvedli, že CR je souhrnem vztahů a jevů plynoucích z cestování a pobytu cizinců, pokud pobyt neznamená vznik trvalého bydliště a není spojen s placenou činností. Tato definice byla následně přijata Mezinárodní asociací vědeckých odborníků v cestovním ruchu (AIEST).²

Mathieson A. a Wall G. (1982) tvrdí, že CR je dočasný pohyb osob do destinací mimo jejich obvyklé pracoviště a domov. Činnosti vykonávané během jejich pobytu v daných oblastech a zařízení jsou přizpůsobená tak, aby uspokojovala jejich potřeby či vyhovovala jejich potřebám.³

¹ VI. překlad: Tourism Theory: Concepts, Models and Systems, Gui Lohmann, Alexandre Panosso Netto, Cab International, 2016, 9781780647173, str. 26

² VI. překlad: An Introduction to tourism. N.Jayapalan, The Publishers, 2001, ISBN: 81-7156-977-3, str. 5.

³ VI. překlad. Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management Author: David Newsome, Susan A. Moore, Ross K. Dowling, Channel View Publications, 2002, ISBN: 9781845413828, str. 6.

Podle MacIntosha a Goeldnera (1986) je turismus souhrn jevů a vztahů vyplývajících z interakce turistů, obchodních dodavatelů, hostitelských vlád a komunit v jejich procesu přilákat a pohostit turisty. Jedná se tedy o souhrn služeb a průmyslových odvětví, které nabízejí zkušenosti z oblasti turismu zahrnující dopravu, ubytování, jídlo a pití, obchody, zábavy a další pohostinské služby poskytované jednotlivcům nebo skupinám cestujícím z domova.⁴

Ve dnech 24. – 28. června 1991 uspořádala mezinárodní organizace cestovního ruchu (WTO) a vláda Kanady mezinárodní konferenci o cestování a cestovním ruchu, kde definovala cestovní ruch jako aktivity, činnosti osob, které se nacházejí na místech mimo jejich obvyklé prostředí po dobu nejvýše jednoho roku v mezinárodním CR a 6 měsíců v domácím CR, za účelem trávení volného času, obchodních a jiných účelů. Cestovní ruch se vztahuje tedy nejen na všechny aktivity jednodenních návštěvníků, ale i turistů.⁵

1.2 Klasifikace turistů

Turisté jsou klasifikováni podle svých potřeb a důvodů k cestování. Tato typologie může pomoci zejména při segmentaci trhu např. při nabídce nových produktů, rozhodnutí, které distribuční kanály by mohly být nejefektivnější, jakým způsobem zaměřit marketingové sdělení na určité typy turistů aj.

Cohenova klasifikace turismu je založena na teorii, že cestovní ruch v sobě spojuje zvědavost hledat nové zážitky s potřebou připomenutí si jistot domova. Tato typologie identifikuje čtyři turistické role:

Organizovaný masový turista je charakterizován balíčkem služeb, který zahrnuje podrobný itinerář cesty, plánované zastávky a všechna důležitá rozhodnutí jsou ponechána na organizátorovi.

Individuální masový turista má určitou kontrolu nad svým itinerářem, je časově flexibilní, není vázán na skupinu. Řada podstatných služeb je uskutečňována prostřednictvím zprostředkovatele cestovních služeb.

⁴ Vl. překlad. Human Resource Management for the Tourism, Hospitality and Leisure Industries, Baum Tom, Vydavatel: Cengage Learning EMEA, Rok vydání: 2006, ISBN13 (EAN): 9781844801961, str. 20.

⁵ Recommendations on Tourism Statistics [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83e.pdf

Průzkumník (The explorer) obvykle plánuje své vlastní výlety a snaží se co nejvíce vyhnout vysoce rozvinutým turistickým oblastem. Přesto si stále hledají pohodlné spaní a spolehlivé dopravní prostředky. Zachovávají základní návyky, standardy a pohodlí svého běžného způsobu života. Zároveň se snaží poznávat místní obyvatele, které navštěvují, a také se snaží mluvit jejich jazykem.

Tulák (The drifter) plánuje své výlety sám, vyhýbá se rozvinutým turistickým oblastem a turistickým zařízením (hotely). Snaží se žít jako místní lidé, bydlí v jejich domech, dodržuje místní zvyky či využívá místní kuchyni.⁶

Plogova teorie turismu spojuje popularitu destinace s přirozenými vlastnostmi cestujících, kteří mohou být rozděleni do následujících typů na základě jejich různých osobností:

Alocentrický turista preferuje oblasti, které nejsou zasaženy turistikou, užívá si nových zkušeností, dává přednost novým a různým cílům, má vysokou úroveň aktivity, rád se setkává s místními lidmi, ale i lidmi z jiných zemí, preferuje leteckou dopravu, kvalitní hotely, vybrané turistické atrakce, vyznává nezávislost a flexibilitu.

Psychocentrický turista upřednostňuje běžné činnosti v turistických destinacích, relaxaci, plážovou zábavu, má nízkou úroveň aktivity, preferuje hotely s vyšším standardem, zajištěné služby či předem daný program.⁷

Plogova, ani Cohenova typologie cestovního ruchu není konečná, protože nebere v úvahu další důležité okolnosti, které cestovní ruch charakterizují a podmiňují anebo jej omezují. Mezi tyto okolnosti mohou patřit kulturní podmíněnost, případně i různá politická, či ekonomická omezení.

⁶ Vlastní překlad. TOURISM: *Change, Impacts, and Opportunities*, G. Wall, Alister Mathieson, Prentice Hall, 2006, 2. vydání, ISBN: 9781405898423, str. 28

⁷ Vlastní překlad. THE MARKETING OF TOURISM PRODUCTS: *Concepts, Issues and Cases*, str. 44, Publisher: Cengage Learning; 1st edition (August 15, 1996), ISBN: 978-1861523020

2 HISTORICKÝ VÝVOJ NÁMOŘNÍ DOPRAVY

2.1 Vznik lodních linek

Počátky sahají až do období před 45 000 lety, kdy lidé žijící v Austrálii používali čluny pro cestování, za zdroji potravin, ačkoli není příliš známo, jak se plavili. Poněkud přesnější informace pocházejí z období 3. století př. n. l. až 2. století n. l., kdy se začíná využívat mořských tras za účelem pravidelného obchodu. Šlo především o oblast Arabského moře⁸, odkud pluly lodě do Indie a Pákistánu. Důvodem k přesunu dopravy zboží z pevninských cest na námořní byla vyšší bezpečnost námořní dopravy ve srovnání s pozemskou, kdy karavany byly přepadávány a oloupeny. Zpočátku se námořní doprava příliš nevzdalovala od pobřeží, jelikož k tomu byla potřeba orientace a navigace na moři. Teprve s vynálezy astrolabu⁹ a později kompasu se mohly lodě vzdálit od pobřeží a volit výhodnější přímé trasy.¹⁰

Ve stejné době začali provozovat svoje obchodní flotily Římané. Ti využívali zejména námořních cest ve Středozezemním moři, ale velmi záhy se začali plavit také přes Indický oceán do Jižní Asie, kde obchodovali s dynastií Tamilů. Období 7. až 13. stol. n. l. se označuje za věk arabských objevů. Během tohoto období začala Arabské říše rozvíjet obchodní cesty po celé Asii, Africe a Evropě. Spíše, než aby se jejich lodě držely blízko pobřeží, vydávaly se arabské lodě (známé jako qaribs – odtud označení lodě jako „korábu“) přes moře, což snižovalo čas potřebný k přepravě zboží.

Skutečný rozmach námořní dopravy však nastává o několik století později, v tzv. věku objevů, tedy v 15. až 19. století. Zde se již plně uplatnil pokrok jak v navigaci, tak ve stavbě lodí. Velikým impulsem k rozšíření námořní dopravy bylo objevení Ameriky. Na počátku 17. stol. již vznikla Východoindická společnost, která se plně zaměřila na pravidelný obchod, což dále napomohlo při osídlování nových kolonií.

⁸ Severozápadní část Indického oceánu. Od západu k východu je asi 2 400 km široké a jeho maximální hloubka dosahuje 4 652 m,

⁹ Nejstarší astronomický přístroj. Sloužil k orientaci v prostoru, určoval polohu hvězd a slunce.

¹⁰ Vlastní překlad. *A Brief History of Maritime Shipping*. Simon Markland [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.historyinanhour.com/2012/10/08/a-brief-history-of-maritime-shipping/>

Zásadní impuls k následnému rozvoji námořní dopravy pak představovalo vybudování a otevření Suezského průplavu¹¹, umožňující přepravu mezi Evropou a Asií, aniž by se muselo plout kolem Afriky. O 45 let později byl otevřen Panamský průplav, čímž došlo ke spojení Atlantického a Tichého oceánu, a tak k dalšímu zkrácení lodní dopravy mezi kontinenty.

2.2 Počátek cestovního ruchu v lodní dopravě

Námořní doprava se zpočátku nezajímala o dopravu cestujících, ale o přepravu nákladu. Přelom představuje rok 1818, kdy námořní společnost Black Ball Line, zahájila pravidelné spojení ze Spojených států do Anglie. Trh obsadily firmy skupiny Royal Mail Steam Packet (pozdější Cunard Line). Překonání oceánu mezi Evropou a Amerikou trvalo čtrnáct dní a společnosti již tehdy dbaly na pohodlí pasažérů natolik, že například Britannia vezla na palubě krávu, aby mohli cestujícím podávat čerstvé mléko.

Příchod výletních plavidel je spojen s rokem 1844, což lze považovat za rok, kdy vzniklo nové průmyslové odvětví. Během padesátých a šedesátých let 19. století došlo k dramatickému zlepšení kvality přepravy cestujících. Lodní společnosti se začaly zabývat výhradně cestujícími, z tohoto důvodu přidávaly na luxus, jako je elektrické osvětlení, více prostoru na palubě a také pro zábavu. K popularitě lodní dopravy přispělo i to, že se v roce 1867 Mark Twain vydal na zaoceánskou plavbu a následně svá dobrodružství popsal v knize *Innocents Abroad*. Rovněž tak i osvědčení Britských lékařských časopisů o prospěšnosti zámořských cest pro léčebné účely, což bylo publikováno v osmdesátých letech 19. století.

Historie přistěhovalectví z Evropy do Ameriky umožnil rovněž rozvoj osobní námořní dopravy, a znamenal další popularizaci a zlidovění námořních plaveb. Vznik koncepce superlinerů¹² se počítá na počátek 20. století, kdy Německo stálo v čele ve vývoji těchto masivních a luxusních plovoucích hotelů. Vedle nabízeného luxusu jako bazény, tenisové kurty apod. začala hrát významnou roli také rychlost a doba přeplutí Atlantiku. Do soutěže o modrou stuhu, vstupovali všichni významní hráči, nejznámějším ale zůstává Titanic, který se potopil v roce 1912 při své první plavbě.

¹¹ VI. překlad. *A Brief History of the Passenger Ship and Cruise Industry* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://cruiselinehistory.com/brief-history-of-the-passenger-ship-and-cruise-industry/>.

¹² Vznik komfortnějších lodí, plavidel pro dálkové cesty.

Vývoj a stavbu nových výletních lodí zbrzdila až I. světová válka, kdy také mnoho starších lodí bylo použito pro transport vojsk. Po válce pak připadly německé lodě Británii a Spojeným státům jako součást náhrady válečných škod. Avšak následující meziválečná léta lze považovat za období bouřlivého rozvoje, kdy do Evropy proudili američtí turisté, které přitahovala novost a luxus zámořských plaveb.

Během II. světové války byly zaoceánské lodě opět přebudovány pro potřeby přepravy vojáků a pravidelné zámořské linky byly obnoveny teprve až po válce. Zásadní zlom přišel v roce 1958, kdy byla zavedena první letecká transatlantická linka. Mnoho společností zkrachovalo z důvodu nedostatečného zájmu o plavbu na moři. K oživení došlo v 60. letech dvacátého století, kdy se společnosti provozující výletní lodě začaly soustřeďovat na krátké výletní plavby v oblasti Karibiku a vytvořily obraz "zábavné lodě", který přilákal mnoho cestujících, kteří by jinak nikdy neměli příležitost cestovat na parnicích třicátých, či čtyřicátých let. Od té doby se společnosti soustřeďují na poskytování plaveb spojených zábavou. Došlo k poklesu role lodí při přepravě lidí do místa určení a důraz se klade na samotnou plavbu.¹³

¹³ Vl. překlad. *Brief History of the Passenger Ship and Cruise Industry* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://cruiselinehistory.com/brief-history-of-the-passenger-ship-and-cruise-industry/>.

3 LODNÍ DOPRAVA V TURISMU

Lodní dopravu v turismu charakterizuje zejména přeprava účastníků cestovního ruchu po vodních cestách, přičemž nezbytnou podmínkou je existence vhodných vodních ploch, v případě zaměření této práce jsou to moře a oceány. Z tohoto důvodu je lodní doprava nejvíce rozvinutá v přímořských státech, i když jsou i státy, které nemají přístup k moři, a přesto provozují početnou flotilu lodí, převážně nákladních.

Pro lodní dopravu platí, že má značnou přepravní kapacitu plavidel a vodních cest, jedná se tak o nejlevnější druh dopravy. Je to dáno tím, že vodní cesty vyžadují pouze minimální údržbu (pokud vůbec, tak v přístavech a přilehlých kanálech). Z toho pak vyplývají nízké provozní náklady, což platí jak pro námořní přepravu nákladů zboží na velké vzdálenosti, tak pro dopravu cestujících.

Mezi výhody lodní dopravy dále patří minimální negativní vliv na životní prostředí, relativní bezpečnost přepravy a priorita na pohodlí cestujících při přepravě osob. Tento důraz se pak dále umocňuje při okružních plavbách, kde cestující jsou zahrnováni luxusem a mimořádnou péčí posádky. Naopak mezi hlavní nevýhody patří nízká přepravní rychlost, omezená dostupnost středisek a oblastí cestovního ruchu, což se však netýká středisek na mořském pobřeží. Dále je to závislost na počasí, sezónnost, vazba na další druh dopravy (do a z přístavů) a malá pohotovost při přepravě.

V osobní lodní dopravě z hlediska kapacity se lodě člení do tří skupin, a to na malé osobní lodě s kapacitou do sta cestujících, které se používají zejména k rekreačním plavbám po jezerech a řekách, méně pak k plavbám podél pobřeží. Dále středně velké lodě, na kterých se plaví od jednoho sta do sedmi set cestujících. Tyto lodě pak již slouží jak k rekreačním plavbám po mořích a oceánech, tak k přepravě osob a mezi jednotlivými státy, zejména pak na kratší vzdálenosti jako tzv. ferry-boats. Velké lodě s počtem cestujících nad 700 (tzv. oceánské lodě) jsou určeny k okružním rekreačním plavbám a často se plaví z místa A do místa B s plánovaným přistáním v místech C, D atd. U těchto plaveb není na prvním místě doprava, nýbrž zábava, která je s plavbou spojená.

Dále lze strukturu na lodi rozdělit na prostor pro cestující a pro posádku, do kterého cestující nemají přístup. Místnosti pro cestující se dělí do tříd - luxusní, první a turistická. Podle umístění ubytovacích kapacit na palubách mluvíme o vnějších, vnitřních a o atriových kajutách.

Služby poskytované ve vodní dopravě se dělí na vyhlídkové a okružní plavby. U prvně jmenovaných se jedná především o zabezpečení vlastní přepravy spojené s poznávacím účelem. Tyto plavby jsou zpravidla linkové, což znamená, že mají svůj pevný plavební řád a stanovené jízdné. Naproti tomu u okružní plavby není plavební řád stanoven a jedná se o délku pobytu. Běžně se předpokládá týdenní pobyt na lodi, avšak nejsou výjimkou ani pobyty kratší (např. tři až pětidenní) nebo delší (desetidenní).

Při pobytu na lodi se při okružní plavbě klade veliký důraz na poskytovanou péči, a to jak na jejich kvalitu, tak na jejich širokou nabídku. V sortimentu možností jednotliví operátoři okružních plaveb kladou důraz na své nabídky, které zahrnují nabídku základní, jako jsou dopravní, ubytovací a stravovací, sportovně-rekreační služby, společensko-zábavní služby (diskotéka, herna, kino), zahrnují také další, pro lodní dopravu ne úplně typické. Jedná se především o nabídku autokarových výletů, fakultativních výletů a prohlídek, možnost kempování na lodi s ubytováním ve svém karavanu, přičemž je možnost využít sprchu, WC a přípojku elektrického proudu. Cestujícím jsou pak k dispozici také další možnosti, jako například kadeřnictví, holičství, bezcelní prodej zboží, lékařská péče, praní prádla, směnářenské služby. Zajímavou a nevšední záležitostí je samotný akt, uskutečnění nabídky uzavřít sňatek, zahrát si hazardní hry, anebo zúčastnit se třeba jazzového festivalu za účasti předních světových kapel. Je zřejmé, že v oblasti péče o zákazníky nejsou okružní plavby omezeny vůbec ničím a že operátoři jsou připraveni splnit téměř jakékoli přání svých cestujících, přičemž jediné omezení představuje stav zákaznickova konta.

3.1 Nabídky lodních společností v oblasti Karibiku

Každá společnost se snaží vychytat svůj balíček služeb a být tou nejatraktivnější. Je to dokonale propracovaný koncept, který se díky neutichajícímu zájmu stále rozvíjí, a možnosti se stávají skoro neomezenými. Zákazník pak zde velmi snadno najde zalíbení a na tyto plavby se vrací.

Jedna z největších lodí na světě nese název **Oasis of the Seas**. Patří společnosti Carnival Cruise Lines. Počet míst pro cestující na palubě je srovnatelný s větší vesnicí. Poskytuje ubytování pro 5400 pasažérů a opravdu připomíná městečko, než výletní loď. Její paluby jsou vnitřně dělené, takže se hostům nabízí i atrium se zahradou, čímž se iluze parku na pevnině ještě umocňuje. Pro sportovní vyžití nabízí dvě horolezecké stěny a simulátory surfování.¹⁴ Ovšem nedávno tohoto giganta předběhla ve své velikosti **Harmony of the Seas**, která měří 362 metrů na délku a patří společnosti Royal Caribbean.¹⁵

Athem of the Sea. Tato loď nabízí simulátor parašutismu a vyhlídku inspirovanou Londýnským Okem, která je situovaná na horní palubě. Tím se odlišuje od jakékoli jiné lodi v Karibiku. Pro 4180 pasažérů nabízí nepřeborně pestré stravování včetně bezlepkové a vegetariánské kuchyně. Mezi pozoruhodnosti patří robot obsluhující na baru.

Indipendance of the Sea nebo také "Indy", jak se jí přezdívá, představuje královskou třídu mezi výletními loděmi. Na této lodi lze nalézt zábavu pro všechny věkové kategorie. Pro 3634 osob se na lodi nabízí také spousta příležitostí k Fit aktivitám i k odpočinku; například ve vířivkách.

Carnival Breeze nabízí především změnu, což představuje zejména větší počet restaurací a kluboven pro dospělé, což zaručuje větší pocit soukromí a poklidného odpočinku. Velmi oblíbené a žádané záznamy jsou Burgry a prostorné terasy, kde na první pohled není jasné, že se na palubě nachází až 3690 cestujících.

Carnival Sunshine patří společnosti, která se orientuje zejména na rodiny, přesto právě o této lodi platí, že je pro dospělé. Pro více než 3000 cestujících, loď nabízí největší prostor na třech klenutých palubách. Kromě toho, loď má největší bazén z celé flotily.

Carnival Conquest loď pro 2980 cestujících nabízí zábavu na palubě lodi společnosti Carnival. Přes den se většina akcí odehrává u bazénu, večer se pak zábava přesouvá do Punchliner Comedy Clubu, kde je možno zúčastnit se soutěží, jako je například soutěž o nejchlupatější hrud'.¹⁶

¹⁴ Vlastní překlad. Compare: *14 Best Cruise Ships in the Caribbean*. Gina Kramer [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.cruisecritic.com/articles.cfm?ID=2345>.

¹⁵ Harmony of the Seas, *Největší osobní loď* [online]. [cit.5.4.2018] Dostupné z: https://www.podnalod.com/plavby/c_royal_caribbean/n_rcc_harmony_of_the_seas/

¹⁶ Vlastní překlad. Compare: *14 Best Cruise Ships in the Caribbean*. Gina Kramer [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.cruisecritic.com/articles.cfm?ID=2345>.

Norwegian Escape. Na této lodi se může plavit 4248 pasažérů, kteří mají k dispozici 28 restaurací a 21 barů. Kromě toho láká Norwegian Escape na nesčetné množství aktivit pro všechny věkové kategorie, včetně umělého vodopádu, jeskyně, lanového centra a tobogány.

Norwegian Epic se plaví v Karibiku, Bahamách a ve Středozemním moři. Na lodi pro 4100 pasažérů se nabízí dvě Broadway show a rovněž speciální dárek pro fanoušky Beatles v Cavern Clubu. Přes den je možno se zchladit v Aqua Parku.

Regal Princess je volbou pro ty, kteří hledají klidnější atmosféru. Výletní loď pro 3560 účastníků nabízí například SeaWalk, což je prosklená pasáž s panoramatickým výhledem. Kromě toho si cestující mohou vychutnat „Filmy pod hvězdami“ na palubě u bazénu, anebo hudba s tancem v Atriu.

Eurodam představuje to nejlepší z tradiční osobní mořeplavby. Jde o zaoceánský parník pro 2104 pasažérů a nabízí klasiku, jako je odpolední čaj, formální oděv a uměřenou zábavu. Pokud tedy cestující touží po klidné plavbě bez divoké zábavy, pak Eurodam je vhodná volba.

Celebrity Reflection sama sebe definuje jako "moderní luxusní" křižník. Nabízí 3046 míst. Loď je elegantní a sofistikovaná, například atrium zdobí živý strom. Restaurace na lodi patří k tomu nejlepšímu, co lze nabídnout a totéž platí o zařízení kajut. Výjimečný zážitek lze očekávat od The Grass Clubu, kde se pořádají pikniky s ochutnávkou vína a sýrů.

Disney Fantasy se zaměřuje na rodiny s dětmi. Umožňuje prostor pro 2500 pasažérů, pro které je připraveno množství dětských klubů; večer pak magické noční show. Pro dospělé tam je několik barů a salonků.

MSC Divina nabízí nízké ceny. Nižší ceny palubních lístků však nemění nic na tom, že si tato loď zachovala luxus, srovnatelný s dražší konkurencí. Pro celkem 3502 cestujících je k dispozici divadlo a nejrůznější kluby, mohou vychutnávat eleganci hlavního schodiště s prvky, které navrhoval Swarovski, anebo se ubytovat v apartmá Sophie Lorenové.¹⁷

¹⁷ Vlastní překlad. Compare: *14 Best Cruise Ships in the Caribbean*. Gina Kramer [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.cruise critic.com/articles.cfm?ID=2345>.

4 NEJVÝZNAMNĚJŠÍ LODNÍ SPOLEČNOSTI

4.1 Carnival Cruise Lines

Carnival Cruise Lines (dále jen CCL) je v oblasti okružních plaveb nejúspěšnější společnost na světě a je uskutečněním snu podnikatele Teda Arisona. To neznamená jen, že je největší, má nejvíce lodí, zaměstnává nejvíce zaměstnanců, přepravuje nejvíce lidí a vydělává nejvíce peněz, znamená také to, že je jiná. Kromě běžných služeb se soustřeďuje na inovativní přístupy ke svým klientům a úspěšně vychází vstříc jejich požadavkům. Je z dálky rozpoznatelná od všech konkurenčních lodí, a to tím že na horní palubě každé lodi je vždy umístěno mohutné červené křídlo.

Zaměření na klienta dobře zobrazuje například program Carnival Spa, který představuje jeden z největších a nejmodernějších Fit klubů na moři. Lázeňský program společnosti Carnival je tak oblíbený, že jím prošlo již více než dva miliony hostů. V těchto lázních na moři jsou k dispozici také kurzy cvičení nabízené v různých úrovních zájmu a úrovně aktivity, vše od aerobních cvičení až po aqua a senior aerobik, nebo dokonce calisteniku (cvičení s vlastní vahou), relaxaci a strečing. Navíc jsou na lodích tělocvičny s širokou škálou sofistikovaných posilovacích strojů, vířivých van, saun a parních místností. Pro ty hosty, kteří chtějí cvičit na čerstvém mořském vzduchu, nabízí Carnival také organizované procházky po lodních palubách, nebo joggingové dráhy v délce až 12 km (8 mil).¹⁸

Většina lodí Carnival nabízí také "Serenity", exkluzivní oblast odpočinku pro dospělé s pohodlnými lehátky, deštníky a vířivkami, kde je možno nerušeně relaxovat, užívat si klid a pohodlí. Zařízení nabízí hostům řadu uklidňujících terapií "evropského" stylu. Léčba se pohybuje od konvenčních masáží celého těla, zábaly z mořských řas a bahna až po exotickou terapii, jako je léčba iontérie proti nadměrnému působení iontů, což je 90minutová terapeutická léčba, která využívá čistící koncentrát řas a La Therapie, která kombinuje organické gely a krémy s nízkourovňovými elektronickými podněty, aby se hosté cítili uvolnění a odpočinutí.

¹⁸ Vlastní překlad. *Carnival* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.carnival.com/about-carnival/about-us.aspx>.

Terapie jsou prováděny zkušenými odborníky, kteří kromě služby vedoucích tréninkových kurzů nabízejí také individuální wellness poradny, tipy pro zdraví, výživu a správné techniky tréninku. Zaměstnanci také pořádají rozhovory, seznamují hosty s mnoha službami, aktivitami v lázních a provádějí hodnocení zdraví a projekce využívající sofistikované elektronické zkušební zařízení.

Několik lodí je také vybaveno "virtuálními jízdními koly", na kterých hosté "projíždějí" různými cestami, včetně horských cest a sněžných stezek. K dispozici jsou také léčivé vodní koupele, které se skládají z osobní vany typu jacuzzi, kde mořské řasy, aromaterapie, speciální oleje a další přísady působí uklidňujícím a uvolňujícím způsobem. Na tyto lázeňské aktivity navazuje i jídelní lístek Carnival Spa Fare, se speciálním symbolem menu, který naznačuje, že jídlo má nižší obsah tuku, sodíku, cholesterolu a kalorií. Drůbež a maso jsou pečené nebo pražené, saláty jsou připraveny s nízkotučným nebo odtučněným dresingem a dezerty s náhradou cukru. Vegetariánská jídla jsou k dispozici také při každém jídle.¹⁹

4.2 Speciální programy a služby

Programy pro děti a mládež

Počet dětí, které se plaví na palubě "Fun Ships" CCL dosahuje 725 000 ročně. Programy jsou rozděleny do 3 věkových skupin. Dětský program pro děti od 2 do 11 let, dále tzv. kruh "C" (zaměřuje se na skupinu 12 až 14 letých) a Club O2 (zaměřený na 15 až 17 leté s řízenými aktivitami a specializovanými pracovníky pro každou skupinu).²⁰

¹⁹ Vlastní překlad. More Than Two Million Vacationers A Year Keeping Shipshape With Carnival's Fleetwide 'Spa Carnival' Program [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2014/01/17/nearly-two-million-vacationers-a-year-keeping-shipshape-with-carnivals-fleetwide-spa-carnival-program-2/>.

²⁰ Vlastní překlad. Carnival Cruise Lines Expects Record 725,000 Children To Sail On 'Fun Ships' in 2013 [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2013/01/17/carnival-anticipates-record-camp-carnival-participation-expects-625000-children-to-sail-on-fun-ships-in-2008-2/>.

Kromě celodenního programu zábavy, ranních a nočních aktivit nabízí Camp Carnival takovou vybavenost, jako jsou vnitřní herní plochy s různými hrami a hračkami. Dále se nabízejí střediska uměleckých řemesel, interní bludiště, počítačové laboratoře, ale i taneční parket se špičkovým zvukovým a osvětlovacím systémem, plazmovými televizory, které zobrazují filmy a hudební videa, jukeboxy a další. Nabídky aktivit zahrnují vše od sportů, jako je basketbal, volejbal, ping-pong a různé vodní hry až po pozdní noční filmy a "plavání pod hvězdami". Aktivity jsou uvedeny ve speciální edici Fun Times, které vycházejí každý den.²¹

Na 24 lodích společnosti CCL jsou již zmiňované kluby O2, na jejichž programu spolupracova CCL s firmou Coca-Cola. Tyto teen kluby zahrnují taneční parket s DJ, nejmodernějším zvukovým a osvětlovacím systémem a plazmovou televizí s velkým plátnem, které zobrazují nejnovější filmy a hudební videa.

Po celou dobu plavby mohou teenageri využívat širokou škálu aktivit, jako jsou karaoke, noční tématické párty, noční filmové projekce, soutěže, videohry, basketbal, ping-pong a další sportovní akce. Další vybavení pro mládež zahrnuje Non-stop nabídku pizzy a zmrzliny v restauracích u bazénu a high-tech s nejnovějšími videohrami. Mládež si může užívat devítijamkové miniaturní golfové hřiště, anebo obrovskou LED obrazovku u bazénu, kde promítají filmy a koncerty.²²

²¹ Vlastní překlad. *Carnival Cruise Lines Expects Record 725,000 Children To Sail On 'Fun Ships' in 2013* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z <https://carnival-news.com/2013/01/17/carnival-anticipates-record-camp-carnival-participation-expects-625000-children-to-sail-on-fun-ships-in-2008-2/>.

²²Vlastní překlad. *Spacious High-Tech Teen Centers, Expanded Activities Schedule Highlight Carnival's Popular 'Club O2' Teen Program* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2013/01/17/spacious-high-tech-teen-centers-expanded-activities-schedule-highlight-carnivals-popular-club-o2-teen-program-2/>.

Služby pro novomanžele

Páry mohou říci své ano během lodních oslav, které zahrnují rozmanité množství bohatě nabízených kulinářských možností a modernizované nápojové služby spolu s novými možnostmi svatebních dortů, jako je čokoládový ganache (dort z čokolády a smetany), kokosový krém a červený samet (dort, jehož těsto je zbarveno červeným potravinářským barvivem). Pro ty, kteří by chtěli prožít svatební obřad na nevšedním místě, nabízí CCL celou škálu obřadů na plážích, jako jsou Grand Turk, Freeport, Barbados, Grand Cayman, St. Thomas, soukromý ostrov Half Moon Bay na Bahamách a další exotické lokality.²³ Již dříve sezdané manželské páry mohou využít nabídku stvrdit své manželské sliby při obřadu „Obnovení svazku“, které se provádí za účasti kapitána lodi.²⁴

4.2.1 Carnival Cruise Lines a ochrana životního prostředí

Jako největší světový provozovatel zaoceánských plaveb Carnival Cruise Lines chápe, že budoucnost společnosti závisí na zdraví světových oceánů. CCL proto využívá moderní, nízkoenergetické řešení pro řízení dopadů své flotily na životní prostředí a zachování důležitých přírodních zdrojů.

Jedná se o komplexní iniciativy, které splňují nebo překračují mezinárodní a vnitrostátní zákony a předpisy v oblasti životního prostředí, včetně předpisů Mezinárodní námořní organizace a federálních nařízení USA a zahrnují rozsáhlý plán odpadového hospodářství pro shromažďování, skladování, zpracování a likvidaci veškerého odpadu na palubách lodí CCL. V rámci rozsáhlých směrnic pro správu odpadů CCL je pevný odpad zpracováván a spalován na palubě lodi kdykoli je to možné. V opačném případě je odpad zasílán do schváleného pobřežního zařízení pro zpracování, recyklaci nebo likvidaci odpadů. Materiály, které mají být recyklovány, jsou zhutněny, rozdrceny nebo baleny a uloženy na palubě, dokud nebudou vyloženy na schváleného prodejce k likvidaci. Cílem tohoto programu je dosahovat vysoké míry recyklace.

²³ Svatební balíčky na lodích Carnival jsou nesmírně populární - každý rok se uskuteční více než 2 600 obřadů.

²⁴ Vlastní překlad. *Say 'I do with Carnival's totally revamped wedding program offering new choices, upgraded amenities and more* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2014/01/17/carnivals-all-inclusive-wedding-packages-offer-couples-unique-way-to-say-i-do-2/>.

CCL se snaží zapojit své hosty do programu recyklace. Na lodích jsou umístěny speciální kontejnery, které umožňují hostům likvidaci různých materiálů způsobem, který usnadňuje jejich třídění a opakované využití. Recyklační program Carnival se skládá z recyklace plastů, skla, hliníku, šrotu, oleje na vaření, ropného oleje, kovu, tonerových kazet, elektroniky, chladiv a kapalin pro zpracování fotografií. Biomedicínský odpad je spalován nebo odeslán do schváleného pobřežního zařízení. Stejná opatření platí také pro ústředí společnosti v Miami.

CCL zřídil dárcovský program, který se skládá z darování předmětů, jako jsou nábytek, ledničky, rámy na postele, postýlky, polštáře, ložní prádlo, příkrývky, oděvy, obuv, potřeby pro péči o děti, lékařské potřeby, hračky, tiskárny, kazetové přehrávače, televizory, župany, ručníky, sprchové závěsy, malé kuchyňské spotřebiče, porcelán, nádobí, kočárky, invalidní vozíky a ventilátory.

Pro ekologické iniciativy společnosti CCL jsou zásadní rovněž vzdělávací a školicí programy. Všichni zaměstnanci na palubě navštěvují pravidelné kurzy, které poskytují pokyny pro nakládání s odpady na lodích. Navíc je pro všechny lodě a pro příslušné pobřežní pracovníky poskytován specializovaný výcvik v oblasti ochrany životního prostředí. Pokročilá školení se věnují také některým klíčovým pozicím. Další iniciativy v oblasti životního prostředí zahrnují pokročilý třístupňový inženýrský proces pro oddělování olejové vody z útesů, kontroly spotřeby energie a ochrany vod. Toto se týká všech lodí Carnival Cruise Lines.

Carnival Cruise Lines uznává závažnost klimatických změn a kvality ovzduší a podniká kroky ke snížení dopadu. Společnost se zavázala zvýšit palivovou účinnost a využívat čistá paliva, čímž sníží oxid uhličitý a další znečišťující látky, které přispívají ke změně klimatu. Každá loď CCL má také svého environmentálního důstojníka, který dohlíží na řízení a dodržování předpisů na lodích a provádí veškeré školení v oblasti životního prostředí. Také proto všechny výletní lodě společnosti CCL získaly certifikaci pro systém environmentálního managementu ISO14001.

Carnival také vytvořil spojení s Mezinárodní společností Sea-Keepers a na řadu svých lodí nainstaloval monitorovací zařízení pro sledování kvality oceánských vod. Národní oceánografická atmosférická správa (NOAA) ocenila Carnival Conquest za dobrovolnou účast lodi Award při sledování a shromažďování dat o povětrnostních podmínkách Karibiku. CCL také podporuje programy komunitní správy a místní ekologické iniciativy, jako je čištění pláží, často ve spolupráci s asociací Florida Caribbean Cruise Association.²⁵

4.3. Norwegian Cruise Lines

Norwegian Cruise Line (dále jen NCL) je inovátorem v oblasti plaveb výletních lodí. Má více jak 50letou zkušenost se zavedením tzv. Freestyle Cruising, které přineslo hostům svobodu a flexibilitu prožitku okružní plavby bez předepsaného oblečení a pevných časů jídla. Nabízí více salonků, barů, divadel a dalších možností zábavy a aktivit. Jídelny mají otevřené posezení a prodloužené hodiny.

NCL nabízí itineráře ve všech částech světa, včetně Karibiku, Bahamy, Bermud, Mexické riviéry, Evropy, Jižní Ameriky, Kanady a Nové Anglie, Panamského průplavu, Aljašky, Asie, Austrálie a Nového Zélandu. Navíc, jako jediná, společnost NCL provozuje celoročně sedmidenní plavby z Honolulu po havajských vnitrozemských ostrovech. NCL byla již devátý rok po sobě oceněna jménem "European Leading Cruise Liney".²⁶

NCL je nositelem ocenění nejlepší výletní společnosti působící v Karibiku a Severní Americe. Důvodem, proč byla zvolena NCL je to, že společnost neustále zlepšuje své produkty a služby, plánuje unikátní trasy a doplňuje svoji flotilu o nové inovativní lodě. Zároveň sama sebe označuje jako výletní lodní společnost s nejextrémnějšími aktivitami, které jsou jen možné.²⁷ Smyslem těchto aktivit je orientace na mladší generaci.

Nabízené aktivity zahrnují tyto atrakce:

North Star - skleněná kapsle, která vyzvedne cestující do výšky více než 300 metrů nad oceánem, přičemž se nepohybuje jen nahoru a dolů, ale také ze strany na stranu, čili nad hladinu oceánu.

²⁵ Vlastní překlad. *Carnival Cruise Lines Committed To Minimizing Its Environmental Footprint* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://carnival-news.com/2014/01/17/carnival-cruise-lines-committed-to-minimizing-its-environmental-footprint-2/>.

²⁶ Vlastní překlad. *Norwegian Cruise Line* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.ncl.com/fr/en/about>.

²⁷ Vlastní překlad. *Cruise* [online]. [cit. 6.3.2018] Dostupné z: <https://www.cruisebe.com/the-most-extreme-activities-on-a-cruise-ship>

Prkno - procházka po prkně širokém šest palců ve výšce 180 metrů nad otevřeným oceánem není sice fyzicky náročná, na druhou stranu jde o skutečný adrenalinový zážitek a o vynikající způsob, jak čelit strachu z výšek.

Zip Line - klienti jsou sice připoutaní k vodícímu lanu, přesto se vznášejí devět pater nad hlavní promenádou.

Horolezecká Stěna - lezecké cesty s různou obtížností, od nejzkušenějších až po začátečníky.

RipCord by Fily - první skydiving simulátor na moři, který zájemcům umožní prožít zkušenost z letu volným pádem.

SkyRide - šlapací kabina je zavěšena ke kolejnici nad hlavou, a ta pak umožňuje projížďku okolo celé lodi a na úrovních několika palub. Jsou to vlastně dvě kolejnice, což umožňuje projížďku ve dvou.²⁸

4.4 Fakultativní výlety

Plavby Karibikem provozují lodní společnosti od jara do zimy, většinou 8 až 12 dní východním či západním Karibikem. Lodě odplouvají z amerického přístavu Miami na Floridě či Fort Lauderdale. To je výhodné pro cestující z Evropy, dostupností i cenou. Dalšími výchozími přístavy v USA jsou Tampa, Jacksonville, New Orleans. A v Karibiku Santo Domingo, San Juan a Guadeloupe.²⁹

V průběhu okružní plavby se nabízejí tři typy fakultativních výletů. První je bez průvodce, druhý s průvodcem a řízenými aktivitami, třetí s průvodcem a další nabídkou exkluzivních aktivit. Tyto tři hlavní skupiny se vždy dělí do šesti podskupin podle individuálních zájmů, jsou Gastro, Relax, Culture, Family, Fun&Adventure a Nature.³⁰ Průvodce (Cruise director) je jeden z nejviditelnějších členů posádky. Řídí veškeré činnosti a zábavní aktivity na palubě výletní lodi. Zajišťuje hladký chod plavby, aby se hosté bavili a cítili dobře.

V nabídce lodních společností je okružní plavba západním Karibikem, která je kratší a cenově levnější, než plavba východním Karibikem. Zahrnuje návštěvu např. Belize, Jamajky, Hondurasu, Kajmanských ostrovů, Key West, Kostariky, Panamy, Mexica, Kuby.

²⁸ Vlastní překlad. *Norwegian Cruise Line*[online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.ncl.com/fr/en/about>.

²⁹ KARIBSKÉ TRASY. *Přístavy, z kterých vyplouvají výletní lodě – Karibik*. [online]. [cit.8.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/destinace/karibik/>

³⁰ Legendy Karibiku na lodi Monarch 2017/18; *Interaktivní katalog výletů na pevninu během plavby Legendy Karibiku 2017/18* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.plavbykaribikem.cz/fakultativni-vylety/legendy-karibiku-2017-18.html>.

Plavba a výběr z destinací ve východním a jižním Karibiku bývá delší než 8 dní a finančně náročnější. Mezi hlavní destinace patří Bahamy a Velké a Malé Antily, jako Antigua, Barbados, Guadeloupe, Martinik, Svatý Kryštof, Svatý Martin, Svatá Lucie aj.³¹

Mezi těmito plavbami jsou rozdíly ve skutečných trasách. Jediné společné destinace, které se mohou objevit na obou trasách jsou Nassau a Freeport (Bahamy), Labadee (soukromý ostrov společnosti Royal Caribbean na Haiti)

4.4.1 Výlety v západním Karibiku

Belize – prohlídka a okružní jízda ve městě Belize. Návštěva památek: katedrála sv. Jana, továrna belizejského rumu, historické muzeum. Šnorchlování na druhém největším bariérovém útesu Belize Barrier Reef. Potápění v Great Blue Hole (zatopený závrt).³² Výlet do přírodní rezervace, kde se nacházejí opice Howler, ve svém přirozením prostředí – deštné pralesy. Na řece Belize New River se rozléhají máyské památky Lamanai. Výlet do jeskyní na malých lodích, anebo zipline ve vzduchu nad deštnými pralesy. Známa máyská zřícenina Caracol Mayan Ruins, Altun Ha nebo Xunantunich.³³

Jamaica – rafting na řece Ocho Rios, nebo prodění se po řece na koních. Taky je možné letět nad řekou ziplinem. Vystoupaní nahoru a koupání u vodopádů Dunn River Falls, prohlídka vesnice Nile Mile, kde se narodil král reggae Bob Marley. Prohlídka Montego Bay nebo výlet na čtyřkolkách na Montego Bay Beach.³⁴

Nejoblíbenější výlety lodních společností:

- Město Ocho Rios a vodopády Dunns River Falls, délka 6 hod., orientační cena 75 EUR
- Na bambusovém voru po Martha Brae, délka 4 hod., orientační cena 65 EUR
- Krajinou na jeepech, délka 4 hod., orientační cena 80 EUR
- Lanové centrum v korunách tropických stromů, délka 4 hod., orientační cena 82 EUR

³¹ Vlastní překlad. SROVNÁNÍ VÝCHODNÍ VS. ZÁPADNÍ KARIBIK. *Východní vs. Západní Karibik* [online]. 2017. [cit.8.3.2018]. Dostupné z: <https://www.cruise critic.com/articles.cfm?ID=1869>

³² BELIZE TRAVEL: *Zajímavosti Belize* [online]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/zajimavosti-belize-pamatky-a-zajimava-mista-k-navstiveni/>

³³ Vlastní překlad. VÝLETY CRUISEM BELIZE: *Exkurze Cruise Belize* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <https://belizecruiseexcursions.com/>

³⁴ Vlastní překlad. VÝLETY CRUISEM JAMAICA: *exkurze Cruise Jamaica* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <https://jamaicacruiseexcursions.com/excursions/>

- Vodopády Dunns River Falls a setkání s delfíny
- Dobrodružná jízda na buggy, délka 3 hod., orientační cena 82 EUR
- Pobyť na pláži s all inclusive, délka 6 hod., orientační cena 92 EUR
- To nejlepší z Montego Bay a usedlost Rose Hall, délka 3 hod., orientační cena 50 EUR³⁵

Honduras – je další oblíbenou destinací, kde kotví výletní lodě v Mahogany Bay nebo v Coxen Hole. Je zde sedačková lanovka, která umožní pohled na celý 70 km dlouhý ostrov. Kromě oblíbených vodních aktivit - šnorchlování, potápění a vodní sporty, je možné svézt se na kajaku mangrovním tunelem Cayuco Tour, nebo jízda ziplinem, který vede přímo na pláž anebo prorostlou džunglí. Tropické lázně s produkty ostrova pro omlazené a relaxaci těla.³⁶ Mezi oblíbené patří plavba okolo celého ostrova na lodí s proskleným dnem.

Nejoblíbenější výlety lodních společností:

- Okružní jízda ostrovem, délka 4 hodiny, orientační cena 54 USD
- Setkání s delfíny a pláž Tabayana, délka 5 hodiny, orientační cena 144 USD
- Plavba katamaránem a šnorchlování u útesu, délka 4 hodiny, orientační cena 85 USD
- Jízda člunem s proskleným dnem a West End Village, délka 3 hodiny, 59 USD
- Pláž Tabayana a canopy v korunách stromů, délka 2 hodiny, orientační cena 89 USD³⁷

Pěstování banánů má značný vliv na hospodářství. Platano Forest nacházející se na území Hondurasu a byl nominován, aby se stal jedním z nových sedmi přírodních divů světa. V obci **Yoro** byl zaznamenán fenomén tzv. rybích dešťů (Iluvia de Peces) – v období dešťů zde skutečně z nebe padají ryby. Májská kultura zanechala i tady stopy. Nejnavštěvovanější je Copán Ruinas, zapsán v UNESCO. Velmi oblíbené je jezero s nepropustným tropickým pralesem Lago de Yojoa. Nachází se zde až 485 ptáčích druhů, včetně vzácného Kvesala. Možno navštívit vodopády, vystoupat na vrchol Santa Bárbara či si prohlédnou kávové plantáže.³⁸

³⁵ OKRUŽNÍ PĚSTOVÁNÍ: *Okružní plavby Montego Bay* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/jamajka/montego-bay/>

³⁶ Vlastní předklad. VÝLETY HONDURAS. *Roatan cruises excursions* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://roatancruiseexcursions.com/excursions/>

³⁷ OKRUŽNÍ PĚSTOVÁNÍ: *Okružní plavby Honduras* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/honduras/roatan/>

³⁸ HONDURAS TRAVEL: *Zajímavosti Honduras* [online]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/zajimavosti-v-hondurasu-pamatky-a-zajimava-mista-k-navstiveni/>

Kajmanské ostrovy – teritorium Velké Británie, z nichž nejnavštěvovanější ze souostroví je Grand Cayman s hlavním a přístavním městem George Town. Návštěva želví farmy, plavání mezi rejnoky, šnorchlování a potápění u písčných pláží, Rock Eden, Tiki Beach, Seven Mile Beach.

Nejoblíbenější výlety lodních společností:

- Největší atrakce Grand Cayman, délka 5 hodin, orientační cena 69 USD
- Setrkání s trnuchami (krmení, doteky, filmování), délka 2,5 hodin, orientační cena 51 USD
- George Town, želví farma, rumové koláčky, délka 2,5 hodin, orientační cena 54 USD
- Pivovar Caybrew a palírna rumu s ochutnávkami, délka 2,5 hodin, orientační cena 39 USD
- Pobyť na pláži Tiki Beach, délka 6 hodin, orientační cena 69 USD³⁹

Mexico – s přístavním městem Cozumel (vlastovčí ostrov) navštěvovaný a oblíbený pro svůj podmořský svět. Yucatánský poloostrov s velkým počtem nalezišť dávné civilizace – Mayů. Města San Gervasio, Tulum, Chichen Itza, Cobá jsou nejnavštěvovanější pro svoji mayskou historii. Kulturní památkou je i město Valladolid. Turisté mají možnost navštívit nejen písčité pláže, ale také zábavní parky (Xel-Ha, XCaret, Xoxomilco). Mexiko má velkou zásobu spodní vody, proto zde turisté najdou spoustu cenotes (jezer). Nejnavštěvovanější jsou Dos Ochos, Grande Cenote a Maya cenote.

Nejoblíbenější výlety lodních společností:

- Laguna Xel-Ha, pobyt na pláži a šnorchlování, délka 3,5 hodin, orientační cena 89 USD
- Argeologický komplex Chichen Itza a Kukulkan, celodenní, orientační cena 129 USD
- Mayské ruiny Tulum s možností koupání, délka 6 hodin, orientační cena 79 USD
- Park Chankanaab Cozumel (kapustňáci, lachtani), délka 3,5 hodin, orientační cena 79 USD⁴⁰

³⁹ OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Kajmanské ostrovy* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostuné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/kajmanske-ostrovy/grand-cayman/>

⁴⁰ OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Mexiko – Cozumel* [online]. [cit. 20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/mexiko/cozumel/>

4.4.2 Výlety ve východním a jižním Karibiku

Bahamy – pronájem katamaránu, nebo soukromá projížďka na čtyřkolkách ostrovem, nebo terénním autem. Možnost zapůjčení paddleboardů, šnorchlování a potápění u útesů. Plavání s delfíny. Oblíbenou a navštěvovanou pláží je Pláž veprů, Straw market nebo pevnost Fort Fincastle, odkud je vidět na celé hlavní město Nassau. Uličky Starého města představují typicky karibský koloniální styl. Zábavu nabízí zoologická zahrada, a taky možnost nakupování v butikách, na hlavním pobřeží Bay street.

Nejoblíbenější výlety lodních společností:

- Prohlídka Nassau a zábava na pirátské lodi, délka 2,5 hodin, cena 49 USD
- Katamarán a šnorchlování, délka 3 hodiny, cena 59 USD
- Replika archeologického naleziště Atlantis, akvárium, pláž, délka 2,5 hod., cena 54 USD
- Ostrov Blue Lagoon a odpočinek na pláži, délka 4,5 hod., cena 94 USD
- Památky Nassau autobusem, ZOO, délka 3 hod., cena 49 USD⁴¹

Aruba – Tři nejznámější jeskyně na Arubě jsou Guadirikiri, Fontein a Huliba. Všechny tři se nacházejí v Národním parku Arikok. Návštěvníkům se nabízí dlouhé chodby, galerie s otvory ve stropě, barevné stalagnity a stalaktity, starověké kresby na stěnách a bezpočet netopýrů. Ostrov je velmi vyprahlý, a proto se zde daří pouze kaktusům, aloe (jediný zdroj příjmu ze zemědělství), chřestýšům a ještěrům, jenž toto podnebí vyhledávají. Hlavním a přístavním městem je Oranjestad, kde se nachází množství luxusních butiků s módními značkami i drahými šperky. Den k odpočinku je možné si vychutnat na pláži Eagle beach. Zdejší povětrnostní podmínky umožňují vodní sporty jako jachting, windsurfing nebo kitesurfing.⁴²

⁴¹ OKRUŽNÍ PLAVBY: *Okružní plavby Bahamy* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/bahamy/nassau/>

⁴² Vlastní překlad. *Norwegian Cruise Line*[online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.ncl.com/fr/en/about>.

Guadeloupe – ostrov ležící v Malých Antilách. Výlet do Guadeloupského národního parku a pohled či koupání se pod vodopády Les Chutes du Carbet. Mimo poznávání podmořského života je možné zde na ostrově spatřit mývaly a netopýry. Výstup na sopku La Soufrière a pohled na okolní krajinu. K vidění je malé přístavní a hlavní město Basse-Terre, nebo Pointe-à-Pitre. Pro pobavení a za kulturou turisté mohou navštívit město Sainte-Anne. Plno barů, restaurací, obchodů, a především pláží se vodními sporty je právě zde.⁴³

Martinik – rozlehlé pláže kolem celého ostrova dávají možnost, najít tady své soukromí. Kromě odpočinku na pláži turisté mohou zavítat do centra hlavního města Fort-de-France. Pevnost Fort Saint Luise, kostel Sacré Coeur de Balata – napodobenina pařížského chrámu. Trois – Îlets, to jsou tři ostrovy s lázněmi, bary, restaurace a možností odpočinku na pláži. Na 3000 druhů rostlin má k vidění Chardin de Balata. Nejen rostliny, ale i říše ptactva je v této zahradě, včetně kolibříků. Sopka Mont Peleé, v roce 1902 zničila původní hlavní město Saint Pierre, je stále aktivní. Často navštěvované pobřežní laguny, přezdívané Josefininy koupele, ve kterých se ráda koupala manželka Napoleona, leží v La Francois.⁴⁴

⁴³ ZAJÍMAVOSTI GUADELOUPE: *Zajímavosti Guadeloupe* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/ostrov-guadeloupe-v-karibiku-zajimava-mista-pamatky-a-tipy-na-vylety/>

⁴⁴ ZAJÍMAVOSTI MARTINIK: *Zajímavosti Martinik* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/karibsky-ostrov-martinik-zajimava-mista-pamatky-a-tipy-na-vylety/>

5 ANALÝZA TRHU V OBLASTI OKRUŽNÍCH PLAVEB

V současnosti trh lodní dopravy v oblasti výletních plaveb vzrostl z téměř 3,8 milionu cestujících v roce 1990 na více než 22,2 milionu cestujících v roce 2015. Očekává se, že růst výletní turistiky bude pokračovat a v roce 2019 dosáhne více než 25,3 milionu cestujících. To přispívá k průměrné roční míře růstu cestujících o 6,55 % 1990 a 2019. Během posledních několika let zaznamenaly výletní linky další rozšíření a globální rozvoj. Roste výběr celosvětových výletních destinací a počet transatlantických cest také stoupá. Vzhledem k pokračujícímu trendu růstu, plavební společnosti stále hledají nové destinace, což se odráží i na počtu provozovaných výletních lodí. V roce 2015 bylo na trhu celkem 62 lodních společností, které dohromady provozovaly 471 výletních lodí, což bylo o 78 více než v roce 2013. Kapacita cestujících v celosvětovém plavebním průmyslu přesahuje 466 000 lůžek.⁴⁵

Poptávce po výletních plavbách dominuje Severní Amerika, odkud pochází téměř 59 % celkového počtu cestujících na okružních plavbách. Evropa představuje téměř 26 % z celkového počtu cestujících ve světě, přičemž klíčové země jsou Německo a Velká Británie, které tvoří 28 % a 26 % evropské poptávky po okružních plavbách.

Z pohledu oblíbenosti destinací dominují okružním plavbám oblasti Karibiku a v Evropě Středomoří. Důvodem, proč jsou tyto regiony tak oblíbené, je jejich počasí a sezónnost. V rámci Karibiku jsou nejoblíbenějšími destinacemi Bahamy, Cozumel (Mexiko), Americké Panenské ostrovy, St. Maarten, Kajmanské ostrovy, Jamajka a Portoriko, přičemž každá z nich přivítá ročně více než jeden milion cestujících.⁴⁶

⁴⁵ SWOT ANALÝZA: *SWOT analýza CCL* [online]. [cit.20.3.2018] Dostupné z: <http://www.marketingteacher.com/carnival-swot/>

⁴⁶ SWOT ANALÝZA: *SWOT analýza Royal Caribien Cruises* [online]. [cit.20.3.2018] Dostupné z: <https://www.scribd.com/doc/37141008/Royal-Caribbean-Cruises-Swot-Analysis>

V důsledku globalizace odvětví výletní plavby dochází také ke konsolidaci a ke snižování počtu provozovatelů výletních lodí. V současnosti jsou na trhu tři hlavní konkurenti: Carnival, Royal Caribbean Cruises a Norwegia. Tato trojice společně ovládá přibližně 80 % světového trhu a vzhledem k tomu, že investice potřebné k vybudování standardní moderní výletní lodi přesahují 217 milionů EUR je těžko představitelné, že by se na tomto složení mělo něco měnit. Pokud se ve společnosti velké trojky vyskytují i menší společnosti, pak jen proto, že nabízejí vysoce specializované programy, které ve skutečnosti reagují na požadavky cílové skupiny, kterou oslovují.

5.1 SWOT analýza Carnival Cruise Lines

SWOT analýza spočívá v nalezení příležitostí a hrozeb vnějšího prostředí, tedy makroprostředí, které se nachází okolo. Ve vnitřním prostředí hledáme silné a slabé stránky společnosti, mikroprostředí. Z výsledků potom může vyplynout to, aby se eliminovaly hrozby a předešlo se jim. Jako příklad je uvedena společnost Carnival Cruise Lines. Je známou, oblíbenou a velmi populární společností a patří k největším společnostem na světě.

Silné stránky – Odvětví okružních plaveb se v posledních 10 letech značně rozrostlo, přesto však zaujímá velmi malý podíl na celosvětovém trhu s dovolenou. Výletní linky představovaly ještě před deseti lety pouze 4,5 % z cestovního ruchu. Avšak zatímco výnosy z plaveb v USA stagnovaly, v Evropě a v Asii rostou, což vede k většímu rozšíření Carnival v těchto regionech. Je to dáno zejména tím, že disponibilní příjem čínského spotřebitele vzroste každoročně o 10 % a celkový počet cestujících pocházejících z Číny se od roku 2009 zvýšil přibližně o 74 %. Další silnou stránkou je, že trendy v cestovním průmyslu se posunuly i ve věkové skupině 45 - 60 let. Vzhledem k tomu, jak tato věková skupina v populaci roste, může Carnival umožnit množstevní slevy a nabídnout jim ty nejlepší ceny.

- 47 % na trhu ve Velké Británii, 68 % v Itálii, 51 % v Německu a 45 % ve Francii
- Globální přítomnost
- Silné poptávky spotřebitelů v Evropě

- Rozmanitý personál
- Množství zábavy na palubě všech výletních lodí
- Jsou tak velkou společností, že mají nákladovou výhodu oproti většině konkurentů⁴⁷

Slabé stránky – Carnival využívala zvláštních daňových úlev a legálně se vyhýbala placení daní z příjmů právnických osob se sídlem v USA. V roce 2009 americká vláda rozhodla o ukončení těchto úlev, což se okamžitě projevilo na ziskovosti společnosti. Podobný dopad nastal, když americká agentura pro ochranu životního prostředí iniciovala změnu zákonů s cílem snížit obsah síry (a emisí) v palivovém oleji používaném na lodích. Tím se zvyšuje poptávka po palivu s nižším obsahem síry, což znamená vyšší výdaje za pohonné hmoty. Carnival se ale možná bude muset vypořádat i s výrazným nárůstem cen pohonných hmot.⁴⁸

Prosperitu společnosti může poškodit i negativní publicita. Stalo se tak například v roce 2009, když během tří týdnů spadli tři cestující přes palubu. Celkově bylo v roce 2009 zaznamenáno celkem 22 incidentů, kdy byli hlášeni cestující přes palubu.

- Rostoucí náklady na palivo
- Své finanční výkazy hlásí v dolarech (pokud se dolar posiluje, znamená to nižší příjmy, než je skutečně dosaženo)
- Většina příjmů (52 %) od amerických zákazníků⁴⁹

Příležitosti – Carnival je jedním z největších světových provozovatelů výletních lodí a provozuje 11 nejznámějších značek výletních lodí s 81 loděmi ve flotile. Je jednou z nejziskovějších lodních společností s ročním čistým ziskem 1,2 miliardy dolarů. Udává se, že Carnival má 47 % podíl na trhu ve Velké Británii, 68 % v Itálii, 51 % v Německu a 45 % ve Francii. Celkový podíl Carnival Cruise Lines na trhu je 48,4 %. Předními konkurenty Carnival Cruise Lines jsou Royal Caribbean Cruise Lines s 23,3 % podílem na trhu, Norwegian Cruise Lines s podílem 7,6 % a MSC Cruise Lines se 7 % podílem na trhu. Svou pozici si Carnival chrání a agresivně investuje do tiskových a televizních médií. Jejich reklama se zaměřuje na životní styl všech skupin zákazníků a portfolio značek Carnival operuje v téměř celém tržním prostoru, od úsporných až současných po luxusní plavby.

⁴⁷ Vlastní překlad. CARNIVAL CRUISE LINES. *SWOT analýza* [online]. [cit.8.3.2018]. 2012. Dostupné z: <https://carnivalcorp.wordpress.com/2012/03/16/swot-analysis/>

⁴⁸ Vlastní překlad. *International Standards to Reduce Emissions from Marine Diesel Engines and Their Fuels*. [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.epa.gov/regulations-emissions-vehicles-and-engines/international-standards-reduce-emissions-marine-diesel>.

⁴⁹ tamtéž

- Stále se vyvíjející luxusní linky
- Plánují zvýšit kapacitu kotviště pro evropský trh o 37 %
- Plánují představení větší plavby Costa Romantika
- Spojení s Costa Europa s Thomson Cruises, British Travel Company⁵⁰

Hrozby – Čistý zisk v roce 2009 činil 1 790 milionů dolarů, což představuje pokles o 23,2 % ve srovnání s rokem 2008, přičemž Carnival získává většinu svých příjmů (téměř 52 %) od amerických zákazníků. Z toho vyplývá, že nadměrná závislost na americkém trhu činí Carnival zranitelnou ekonomickými výkyvy amerického hospodářství, jelikož jde o společnost plně závislou na disponibilním příjmu zákazníků. Z tohoto důvodu CCL usiluje o diverzifikaci zdrojů a plánují zvýšit kapacitu kotvišť na Evropském trhu.

V prosinci 2008 byli cestující na lodi Oceánie, která je ve vlastnictví společnosti Carnival napadeni somálskými piráty. Loď pirátům ujela a nikdo nebyl zraněn, ale hrozba terorismu a pirátů útočících na výletní lodě je pro společnosti podnikající v této oblasti velikou slabinou a je tak vnímána i u zákazníků. Právě takové události negativně ovlivňují celé odvětví okružních plaveb.⁵¹

Další slabinou je, že Carnival hlásí své finanční výkazy v dolarech. Přibližně polovina jejich výnosů je generována v cizí měně, ale vykazuje se v amerických dolarech, což při změnách kurzu v důsledku znamená nižší výnos, než byl skutečně získaný.⁵²

- Využívá zvláštní daňové mezery, aby se vyhnuly placení amerických daní z příjmů právnických osob
- Hurikány a období dešťů
- V roce 2009 zaznamenala společnost špatný ohlas, když během tří týdnů spadli tři cestující přes palubu⁵³

⁵⁰ tamtéž

⁵¹ Vlastní překlad. *SWOT Analýza Carnival Cruise Lines*. P. Puklus [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://prezi.com/isaadcs6ajov/swot-analysis-of-carnival-cruises/>.

⁵² tamtéž

⁵³ tamtéž

6 OKRUŽNÍ PLAVBY

6.1 Lodní společnosti a jejich nabídka

Carnival - nejznámější a nejnavštěvovanější paluby lodí Carnival mají historii již od roku 1972. Americká Carnival Corporation ve společnosti Carnival Cruise Lines (CCL), založena izraelským imigrantem Tedem Arisonem. Vznikl tak obrovský turistický gigant, který využívají milióny lidí, a jejich počet stále roste. Plavby zavedou cestující na Karibské ostrovy, Bahamy a Bermudy (stěžejní destinace společnosti). San Francisco, Los Angeles a Mexická riviéra jsou dovolenkovými cíli turistů. Ne úplně všední návštěvou může být okružní plavba Aljaškou.⁵⁴

Tabulka 1: Okružní plavba – Florida, Mexico

Název zájezdu	Carnival Sensation - Florida, Mexico
Trasa	Miami - Key West – Cozumel – Miami
Termín	od 8. 3. 2018 – 15. 3. 2018
Cena zájezdu	18 200,-Kč (vnitřní kajuta)
Cena zahrnuje	Plavba lodí a ubytování v zarezervovaném typu kajuty Bohatá plná penze (v samoobslužném bufetu, restauraci; pizza, zmrzlina) Voda, čaj a káva z automatů v samoobslužných restauracích v době stolování Kulturní program (divadelní show, živá hudba, komedie) Používání vybavení lodě (diskotéky, fitness, bazén, vířivky, knihovna) Účast na všech zábavných programech (divadelní představení, oslavy, tanec, atd.) 24hodinový kajutový servis Přístavní poplatky a taxi Nabídka klubového programu pro děti
Cena nezahrnuje	Dopravu do přístavu, není-li stanoveno jinak Fakultativní výlety na pevnině Nápoje z barových a nápojových lístků Spropitné 15 % (z nápojů, individuálně objednaných služeb apod.) Služby osobního charakteru jako lázeňské procedury, masáže, kadeřník Servisní poplatky 12,95 USD/os./den při ubytování v kajutě, 13,95 USD/os./den při ubytování v apartmá Příplatek za neobsazené lůžko, cena na vyžádání Cestovní pojištění a pojištění na storno
Pojištění	Pojištění proti úpadku pořádající CK: Inter-Connect Marketing GmbH

Zdroj⁵⁵

⁵⁴ CARNIVAL: *O společnosti Carnival* [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.carnival.cz/carnival/historie.html>

⁵⁵ CARNIVAL: *Destinace okružní plavby* [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.carnival.cz/plavba/441963-carnival-sensation-florida-mexiko/57687429-termin/>

MSC Cruises - Tato soukromá italská plavební společnost byla založena v roce 1988 a svou první loď, jménem MSC Lirica, pokřtila v roce 2003. Poté se flotila MSC Cruises rozrostla o dalších jedenáct moderních lodí. Mezi nováčky patří MSC Meraviglia, která brázdí vody Středomoří. Další loď, MSC Seaside, vyplouvá úspěšně po Karibiku. Následně pak MSC Seaview a MSC Bellissima.⁵⁶

Tabulka 2: Plavba lodí Jižní Karibik

Název zájezdu	Plavba lodí Jižní Karibik s MSC Seaside
Trasa	Florida - Antigua a Barbuda - Svatý Tomáš – Bahamy - Florida
Termín	od 14. 4. 2018 – 21. 4. 2018
Cena zájezdu	19 860,-Kč (vnitřní kajuta bez okna)
Cena zahrnuje	Ubytování na lodi v nejnižší dostupné kajutě. Rozšířenou plnou penzi (snídaně, oběd, večeře, odpolední a půlnoční bufet). Nápoje z nápojových automatů 20 hodin denně v bufetové restauraci (voda, káva, čaj a mléko). Room servis – denně úklid kajuty, výměna ručníků. Vstup do kulturních a sportovní zařízení na lodi - fitness, bazén, vířivky (u hlavního bazénu), sportovní hřiště, čítárna, diskotéka, herna, kasino aj. Dětský klub a junior club.
Cena nezahrnuje	Dopravu do přístavu a zpět v případě výběru vlastní dopravy. Servisní poplatky plavební společnosti ve výši 12 USD/dospělá osoba/dítě 13 let a více/noc, děti od 2 – 12 let včetně hradí 6 USD, děti do 2 let poplatky nehradí (servisní poplatky je možné uhradit předem). Individuální cestovní pojištění, které je možné si přikoupit od pojišťovny Doplňkové služby na lodi - lázeňské služby, herní automaty, internetový koutek, kadeřník, zdravotní služby. Fakultativní výlety pořádané plavební společností. Nápoje nad rámec nápojů dostupných z automatů v bufetové restauraci (možno dokoupit nápojové balíčky a rozšíření na all inclusive).
Pojištění	Není hrazeno

Zdroj⁵⁷

Eso Travel - ESO travel je jedna z největších českých cestovních kanceláří specializující se na dálkové exotické destinace. Nabídka exotických zájezdů čítá již 136 zemí. ESO travel každoročně vydává 8 katalogů. V současné době zaměstnává 40 zaměstnanců a dále několik desítek průvodců a delegátů. Založena byla v roce 1994 a v roce 2009 se začala specializovat i na plavbu lodí.⁵⁸

⁵⁶ PLAVBA LODÍ: *O společnosti MSC CRUISES* [online]. Dostupné z: <https://www.plavbalodi.net/spolecnost/MS>

⁵⁷ PLAVBA LODÍ: *Destinace okružní plavby* [online]. Dostupné z: <https://www.plavbalodi.net/index/vyhledej?stranka=1>

⁵⁸ ESO TRAVEL: *O společnosti* [online]. [cit. 5.3.2018] Dostupné z: <http://plavby.esotravel.cz/o-spolecnosti/>

Tabulka 3: Okružní plavba Kuba, Belize, Honduras, Mexico

Název zájezdu	Kuba, Belize, Honduras, Mexico
Trasa	Havana – Belize – Roatán – Costa Maya – Cozumel - Havana
Termín	od 6. 3. 2018 – 13. 3. 2018
Cena zájezdu	17 760,-Kč (kajuta dle výběru)
Cena zahrnuje	Ubytování na lodi v kajutě dle výběru Vybraný balíček služeb Bella, Fantastica, Aurea, Wellness či Yacht Club Plnou penzi na lodi včetně odpoledního čaje a půlnočních bufetů Voda, čaj, káva, zmrzlina a led z automatů v samoobslužné restauraci v době jídel Portýrské služby při nalodění a vylození Kajutového stewarda Dětský a mládežnický klub Přístup na kulturní a sportovní akce během plavby Sportovní a relaxační zařízení lodi (fitness, vířivky, bazény)
Cena nezahrnuje	Dopravu do a z přístavu Víza či vstupní povolení, jsou-li potřeba Fakultativní výlety Servisní poplatek splatný na lodi Kadeřnický salon, wellness či podobné služby
Pojištění	Není hrazeno

Zdroj⁵⁹

PT Tours – Cestovní kancelář PT Tours International s.r.o. vznikla v roce 2010. Zaměřila se na poznávání destinací z jiné perspektivy, a to z paluby lodi. K dispozici jsou plavby s českým delegátem (průvodce okružních plaveb) po celém světě. CK spolupracuje s 16 lodními společnostmi.⁶⁰

⁵⁹ ESO TRAVEL: *Okružní plavby Karibik* [online]. Dostupné z: <http://plavby.esotravel.cz/plavby/kuba-belize-honduras-mexiko-u9f1/>

⁶⁰ PT TOURS: *O cestovní kanceláři PT Tours* [online]. [cit. 5.3.2018] Dostupné z: https://www.pttours.cz/najdete-svoji-lod-snu.html?page_id=181

Tabulka 4: Okružní plavba Martinik, Britské Panenské ostrovy

Název zájezdu	Plavba Martinik, Britské Panenské ostrovy
Trasa	Martinik – Guadeloupe – Svatý Martin – Dominikánská republika – Britské Panenské ostrovy
Termín	od 21. 3. 2018 – 27. 3. 2018
Cena zájezdu	16 640,-Kč (vnitřní kajuta)
Cena zahrnuje	Ubytování na lodi v kajutě dle výběru; Vybraný balíček služeb Bella, Fantastica, Aurea, Wellness či Yacht Club; Plnou penzi na lodi včetně odpoledního čaje a půlnočních bufetů; Voda, čaj, káva, zmrzlina a led z automatů v samoobslužné restauraci v době jídel; Portýrské služby při nalodění a vylození Kajutového stewarda; Dětský a mládežnický klub Přístup na kulturní a sportovní akce během plavby Sportovní a relaxační zařízení lodi (fitness, vířivky, bazény)
Cena nezahrnuje	Dopravu do/z přístavu vyplutí Nápoje k obědu a večeři v servírované restauraci, alkoholické nápoje. Možnost doobědnání nápojových balíčků Nadstandartní služby – prádelna, fotograf, internet, lékařské služby apod. Fakultativní výlety v navštívených přístavech Stravu mimo loď Spropitné pro obsluhu Cestovní pojištění a pojištění storna Pojištění zavazadel Víza
Pojištění	Pojištění při úpadku pojišťovny Generali

Zdroj⁶¹

6.2 Komparace a analýza plaveb vybraných společností

Tabulka 5: Analýza okružních plaveb vybraných společností

Lodní/cestovní společnost	Název plavby	Počet dní	Cena zájezdu	Pojištění	Průměrná cena/den
Carnival	CarnivalSensation-Florida, Mexico	8	18 200 Kč	Ano	2 275 Kč
MSC Cruise	Plavba lodí Jižní Karibik s MSC Seaside	8	19 860 Kč	Ne	2 482 Kč
ESO Travel	Kuba, Belize, Honduras, Mexico	8	17 760 Kč	Ne	2 220 Kč
PT Tours	Plavba Martinik, Britské Panenské ostrovy	8	16 640 Kč	Ano	2 080 Kč

Zdroj⁶²

⁶¹ PT TOURS: *Plavby Karibik* [online]. Dostupné z: https://www.pttours.cz/plavby-lodi/plavby-po-karibiku/martinik-guadeloupe-svaty-martin-dominikanska-republika-britske-panenske-ostrovy-z-fort-de-france-martinik-na-lodi-costa-pacifica/2018-12-21.html?page_id=393853245

⁶² Autorka práce – vlastní šetření

Délka zájezdu 8 dní, u všech společností se tento údaj shoduje

Doprava žádná ze společností nezahrnuje v ceně balíčku dopravu na místo, tedy do přístavu.

Strava all-inclusive společnosti nabízí plnou penzi - snídaně, oběd večeře včetně nealkoholických nápojů. Všechny čtyři společnosti nabízí alkoholické nápoje v barech a restauracích za příplatek.

Spropitné spropitné není zahrnuto v ceně zájezdu. Čeští klienti nemusí být na tento americký standart zvyklý, a tak je třeba počítat s tímto příplatkem u společnosti Carnival, MSC Cruise, PT Tours i ESO Travel. Spropitné je pohybuje od 10 % do 15 % za servisní služby.

Pojištění není součástí u cestovní kanceláře ESO Travel a u společnosti MSC Cruise. Na vyžádání klienta je možné zajistit od zájezdu pojištění.

Nejzajímavější plavba v tomto případě je od společnosti ESO Travel. V osmi dnech klienti poznají Kubu, Belize, Mexico a Honduras. Každá z těchto destinací je jedinečná a jiná.

Dvě lodní společnosti versus dvě cestovní kanceláře. V tomto případě po nahlédnutí a srovnání výsledků, velké odlišnosti ve společnostech nejsou. Snadno vyhledatelné a jednoduché objednání přes internet. Komunikace v českém jazyce.

Cena je rozdílná řádu 1 000,- Kč. Jedná se o standartní objednávku v kajutě vnitřní. Pouze u společnosti ESO Travel je možnost výběru kajut mezi vnitřní a vnější. Carnival 18 200,-Kč (2 275/noc), MSC Cruise 19 860,- Kč (2 482,- Kč/noc), ESO Travel 17 760,- Kč (2 220/noc), PT Tours 16 640,- Kč (2 080,- Kč/noc). Z toho vyplývá, že nejdražší zájezd je od společnosti MSC Cruise a nejlevnější od PT Tours, jelikož je nejkratší dobu na trhu.

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

7.1 Cíl dotazníkového šetření a statistika respondentů

Cílem dotazníkového šetření je výzkum zákaznické spokojenosti v oblasti cestovního ruchu a konkrétně pak u okružních plaveb v Karibiku. Metodicky se jedná o kvantitativní výzkum prováděný formou elektronického dotazníku. Cílovou skupinou byli lidé ve věku 25 až 60 let, kteří se alespoň jednou zúčastnili okružní plavby. Počet oslovených činil cca 300, z toho 73 lidí dotazník vyplnilo. Průzkum probíhal od 28. 1. 2018 do 27. 2. 2018.

Katalog otázek je sestaven tak, aby vypovídal o účastnících okružní plavby to podstatné, co by měl provozovatel cestovní společnosti vědět, a to nejen jako zpětnou vazbu, ale aby mohl dělat opatření ke zlepšení svých služeb, případně jejich rozsah rozšířil, nebo omezil.⁶³ Podobné dotazníky dostanou klienti na palubách své okružní plavby od cruise guide. Dotazníkové šetření napomáhá lodním společnostem být konkurence schopný, vyhovět svým zákazníkům a navázat s nimi pravidelné cesty za luxusem a poznáním.

7.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

1. Rozhodnutí pro okružní plavbu

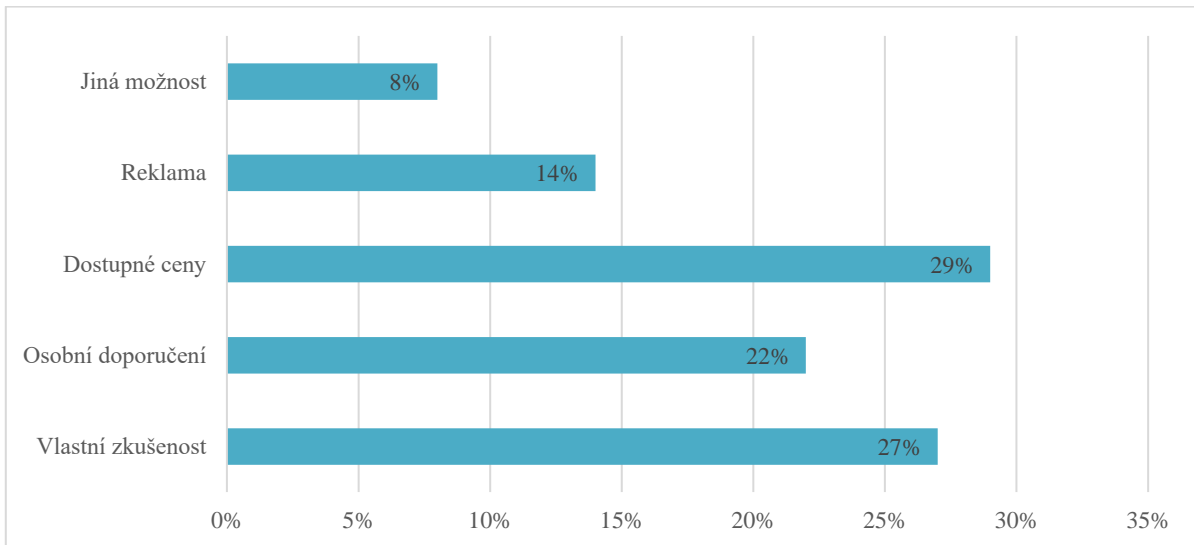
Tabulka 6: Rozhodnutí pro okružní plavbu

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Vlastní zkušenost	20	27 %
Osobní doporučení	16	22 %
Dostupná cena	21	29 %
Reklama	10	14 %
Jiná možnost	6	8 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁶⁴

⁶⁴ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 1: Podíl výběru na základě rozhodnutí



Zdroj⁶⁵

Respondenti v odpovědi na tuto otázku sdělují, že se ve 27 % plavili opakovaně. U odpovědi s 22 % na základě doporučení, docházíme ke stejnému závěru, jako u předcházející odpovědi. Posledním zásadním zjištěním je, že 29 % respondentů se pro zájezd rozhodlo, protože byl cenově dostupný.

2. Způsob objednávky plavby

Tabulka 7: Způsob objednávky plavby

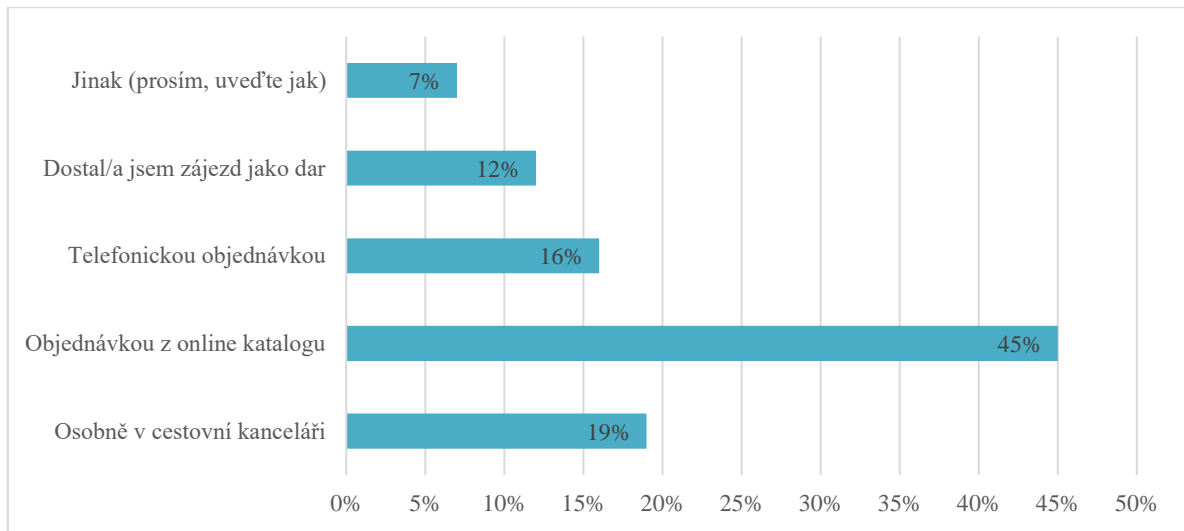
Položka	Počet odpovědí	Podíl %
Osobně v cestovní kanceláři	14	19 %
Objednávkou z online katalogu	33	45 %
Telefonickou objednávkou	12	16 %
Dostal/a jsem zájezd jako dar	9	12 %
Jinak	5	8 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁶⁶

⁶⁵ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁶⁶ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 2: Podíl objednávky



Zdroj⁶⁷

Není překvapením, že 61 % respondentů nepotřebuje k objednání zájezdu, či okružní plavby osobní návštěvu cestovní kanceláře, ale internet, telefon a profesionálně připravený internetový obchod, ve kterém se tento soubor služeb nabízí. U prvních dvou otázek s 19 % není jisté, zda byly zájezdy zakoupeny v cestovní kanceláři nebo osobně. V cestovní kanceláři si objednalo zájezd 19 % respondentů.

3. Způsob dopravy

Tabulka 8: Způsob dopravy

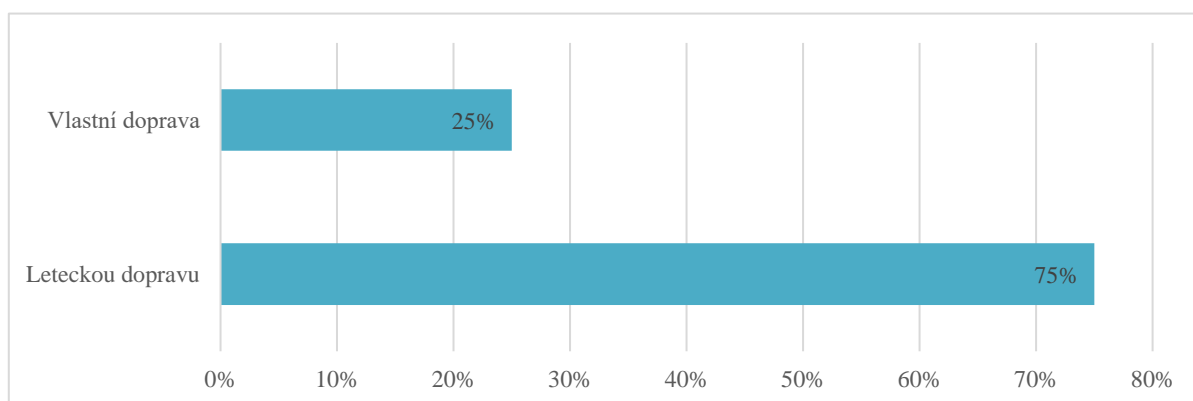
Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Letecká doprava	55	75 %
Vlastní doprava	18	25 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁶⁸

⁶⁷ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁶⁸ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 3: Způsob dopravy



Zdroj⁶⁹

Zjištění vyplývající z odpovědí na tuto otázku ukazují, že čtvrtina respondentů zařadí okružní plavbu jako součást delší dovolené v uvedené oblasti. Povedlo se oslovit většinu tázaných, tedy 75 %, kteří se zúčastnili plavby v Karibiku a jsou z České republiky.

4. Hodnocení kvality poskytovaných služeb a lodí

Tabulka 9: Hodnocení kvality poskytovaných služeb

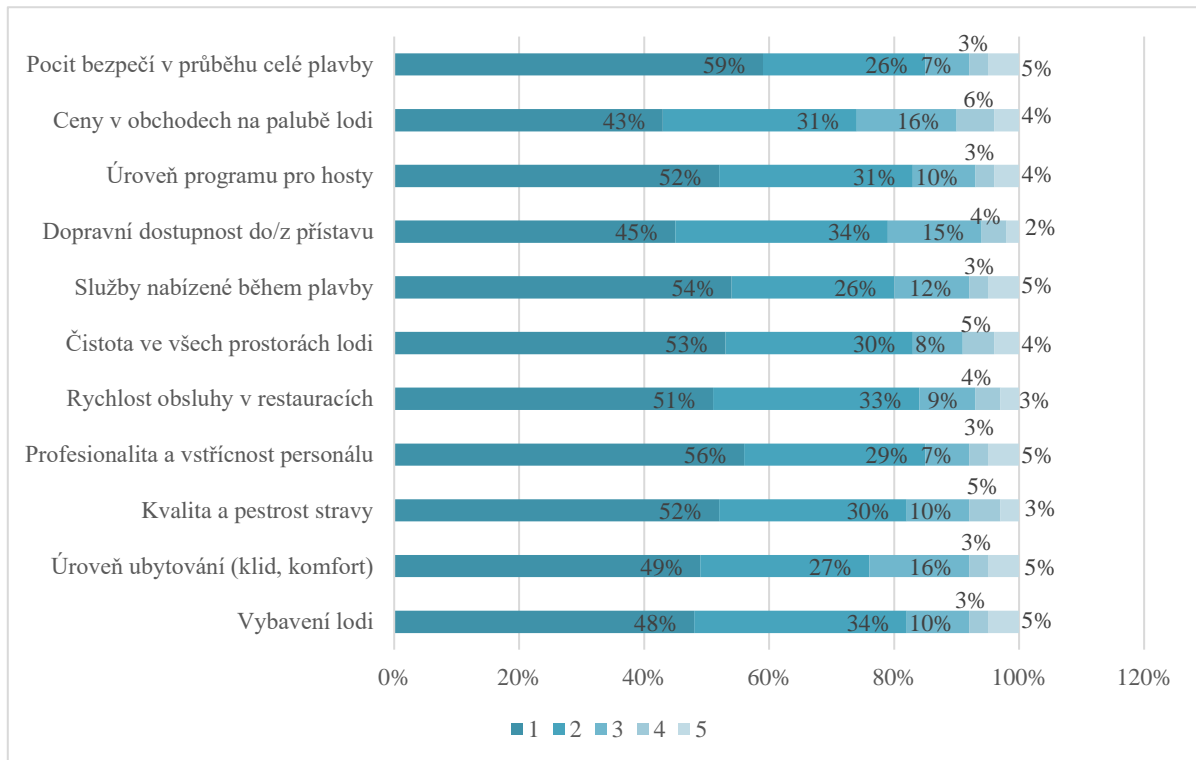
Položka	Počet odpovědí/ Podíl v % (1)	Počet odpovědí/ Podíl v % (2)	Počet odpovědí/ Podíl v % (3)	Počet odpovědí/ Podíl v % (4)	Počet odpovědí/ Podíl v % (5)
Vybavení lodí	35 (48 %)	25 (34 %)	7 (10 %)	2 (3 %)	4 (5 %)
Úroveň ubytování (klid, komfort)	35 (49 %)	20 (27 %)	12 (16 %)	2 (3 %)	4 (5 %)
Kvalita a pestrost stravy	38 (52 %)	22 (30 %)	7 (10 %)	4 (5 %)	2 (3 %)
Profesionalita a vstřícnost personálu	41 (56 %)	21 (29 %)	5 (7 %)	2 (3 %)	4 (5 %)
Rychlost obsluhy v restauracích	37 (51 %)	24 (33 %)	5 (9 %)	3 (4 %)	4 (3 %)
Čistota ve všech prostorách lodí	38 (53 %)	22 (30 %)	6 (8 %)	4 (5 %)	3 (4 %)
Služby nabízené během plavby	39 (54 %)	19 (26 %)	9 (12 %)	2 (3 %)	4 (5 %)
Dopravní dostupnost do/z přístavu	33 (45 %)	25 (34 %)	11 (15 %)	2 (4 %)	2 (2 %)
Úroveň programu pro hosty	38 (52 %)	23 (31 %)	7 (10 %)	2 (3 %)	3 (4 %)
Ceny v obchodech na palubě lodí	31 (43 %)	23 (31 %)	12 (16 %)	4 (6 %)	3 (4 %)
Pocit bezpečí v průběhu celé plavby	43 (59 %)	19 (26 %)	5 (7 %)	2 (3 %)	4 (5 %)
Celkem	371	243	86	29	37

Zdroj⁷⁰

⁶⁹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁷⁰ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Graf 4: Spokojenost zákazníka v průběhu plavby



Zdroj⁷¹

Respondenti hodnotili podle zkušeností (od 1 nejlepší až po 5 nejhorší) vybavení a profesionalitu lodních prostor včetně personálu. V této části průzkumu byly tři hlavní otázky. První otázka, týkající se vybavení lodi. Ve 48 % byli účastníci spokojeni na výbornou. Čtvrtá otázka, spojená s profesionalitou a vstřícností lodního personálu vyjádřilo svoji největší spokojenost 56 % lidí. A poslední, 59 % cestujících ohodnotilo pocit bezpečí v průběhu celé plavby na výbornou. Ostatní otázky doplňují zjištění kvality a případné zlepšení nedostatků při plavbě.

Proto je uspokojujivý výsledek, ve kterém 92 % respondentů vyjádřilo svou spokojenost s vybavením lodi. Stejný výsledek je také u otázky "Profesionalita a vstřícnost" a rovněž u otázky "Bezpečnost". Ve všech třech případech 92 % spokojených respondentů.

⁷¹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

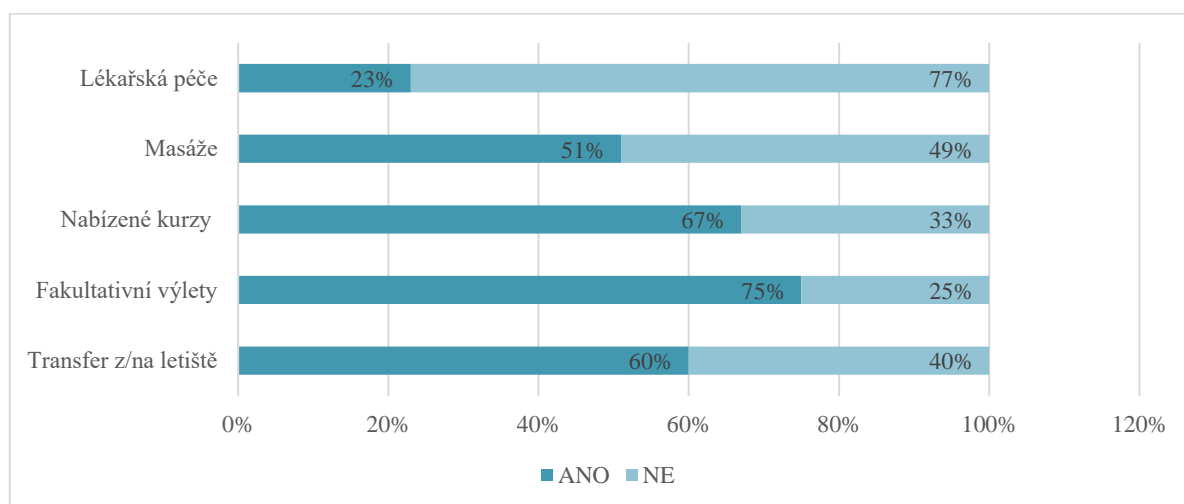
5. Využití služeb při okružní plavbě

Tabulka 10: Využití služeb při okružní plavbě

Položka	Počet odpovědí ANO/Podíl v %	Počet odpovědí NE/Podíl v %
Transfer z/na letiště	44 (60 %)	29 (40 %)
Fakultativní výlety	55 (75 %)	18 (25 %)
Nabízené kurzy	49 (67 %)	24 (33 %)
Nabízené masáže	37 (51 %)	36 (49 %)
Nabízenou lékařskou pomoc	17 (23 %)	56 (77 %)
Celkem	202	163

Zdroj⁷²

Graf 5: Podíl využití služeb



Zdroj⁷³

Podstatným zjištěním je, že 75 % respondentů dále investuje do zážitků a účastní se fakultativních výletů. Totéž platí u placených kurzů na palubě lodi, kde 67 % respondentů odpovídá, že nabízené služby využívají. U masáží to je 51 % využití nabídky. Nabízenou lékařskou péči využilo 23 % respondentů.

⁷² Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁷³ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

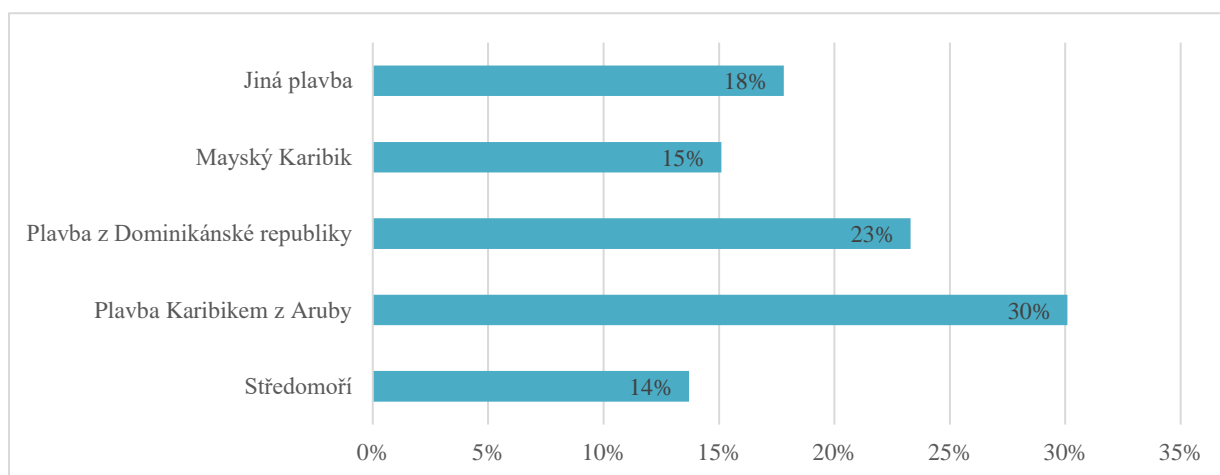
6. Druh okružní plavby

Tabulka 11: Druh okružní plavby

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Středomoří	10	14 %
Plavba Karibikem z Aruby	22	30 %
Plavba z Dominikánské republiky	17	23 %
Mayský Karibik	11	15 %
Jiná plavba	13	18 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁷⁴

Graf 6: Výběr destinací



Zdroj⁷⁵

Odpovědi na tuto otázku ukazují, že respondenti pouze ve 14 % dali přednost relativně dostupnější a levnější plavbě v Evropě před časově i finančně náročnější plavbou v Karibiku, případně jinde. Jedná se o 86 % respondentů. Průzkum byl položen dotazovným z České republiky a Slovenska.

⁷⁴ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁷⁵ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

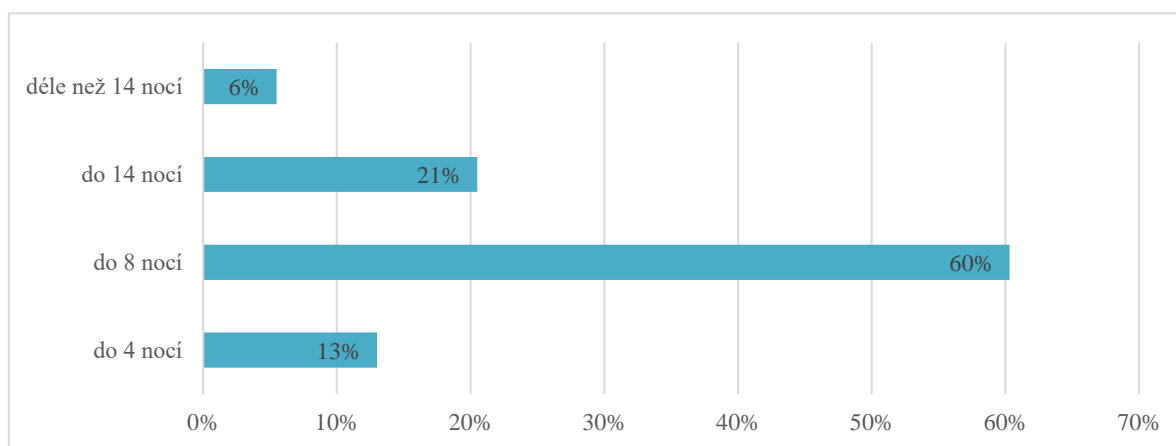
7. Optimální délka zájezdu

Tabulka 12: Optimální délka zájezdu

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Do 4 nocí	10	13 %
Do 8 nocí	44	60 %
Do 14 nocí	15	21 %
Déle než 14 nocí	4	6 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁷⁶

Graf 7: Optimální délka zájezdu



Zdroj⁷⁷

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že 73 % respondentů volí méně časově a finančně náročnou variantu okružní plavby, to znamená v délce trvání do 8 nocí. Důležitou informací je však i to, že pořád zůstává segment 27 % respondentů, kteří na okružní plavbě tráví až 14 nocí, případně i více.

⁷⁶ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁷⁷ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

8. Priority při výběru okružní plavby

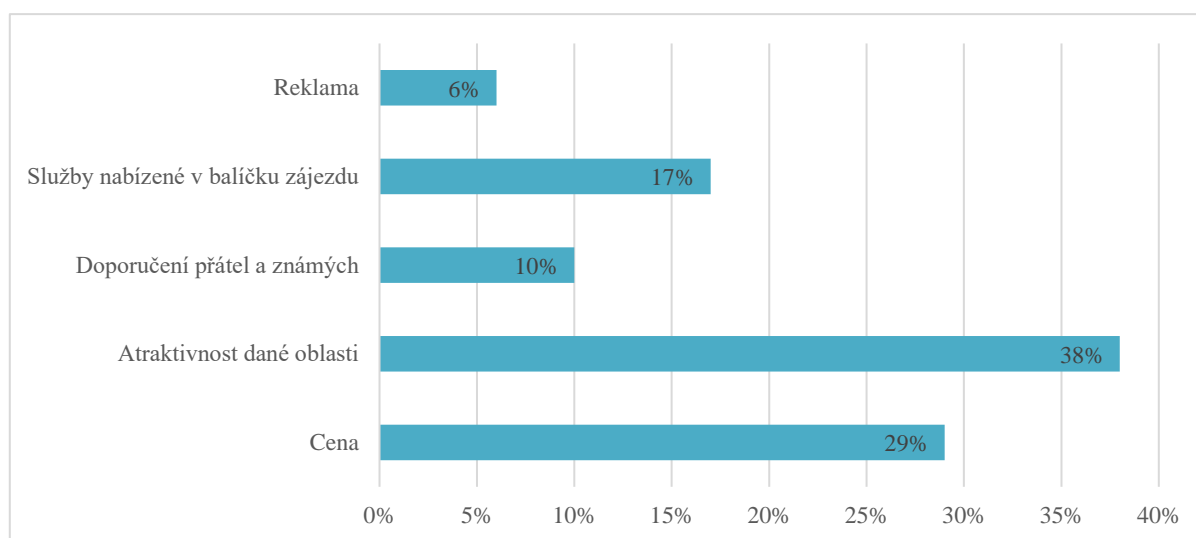
Respondenti měli možnost z více odpovědí

Tabulka 13: Priority při výběru okružní plavby

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Cena	43	29 %
Atraktivnost dané oblasti	45	38 %
Doporučení přátel a známých	19	10 %
Služby nabízené v balíčku zájezdu	36	17 %
Reklama	9	6 %
Celkem	152	100 %

Zdroj⁷⁸

Graf 8: Priority pro výběr plavby



Zdroj⁷⁹

Z uvedených odpovědí vyplývá, že při nákupu okružní plavby má nejvyšší prioritu atraktivnost dané oblasti 38 %, cena 29 % a služby nabízené v balíčku 17 %.

⁷⁸ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁷⁹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

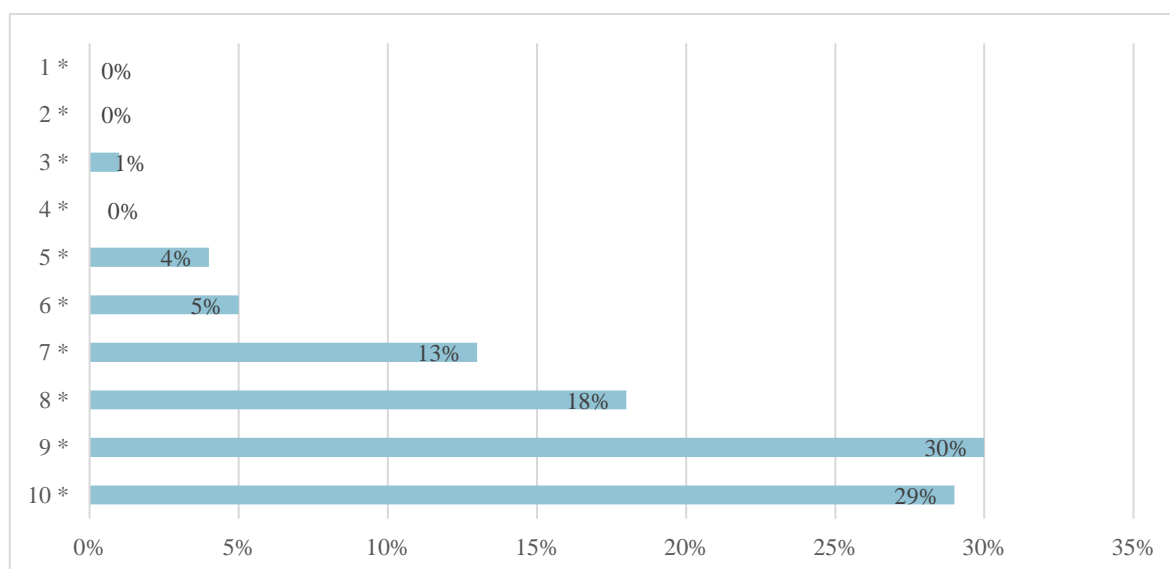
9. Hodnocení okružní plavby

Tabulka 14: Hodnocení okružní plavby

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
10 *	21	29 %
9 *	22	30 %
8 *	13	18 %
7 *	9	13 %
6 *	4	5 %
5 *	3	4 %
4 *	0	0 %
3 *	1	1 %
2 *	0	0 %
1 *	0	0 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁸⁰

Graf 9: Hodnocení okružní plavby



Zdroj⁸¹

⁸⁰ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁸¹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Na uvedenou otázku je možno odpovědět jednoduše spokojen/nespokojen. Pro vyhodnocení se odpovědi sloučí do dvou skupin – hodnocení 1 až 5 (naprosto nespokojen až průměr) a 6 až 10 (lepší průměr až vynikající). Z odpovědí vyplývá, že ze 73 respondentů čtyři, tedy 6 % nebylo s průběhem své plavby spokojeno. Naopak 69 respondentů, což činí 95 %, vyjádřilo svoji spokojenost. Takové výsledky jsou velmi uspokojivé, obzvláště s ohledem na to, že nejhorší hodnocení bylo za 3 a to se vyskytlo pouze v jednom případě.

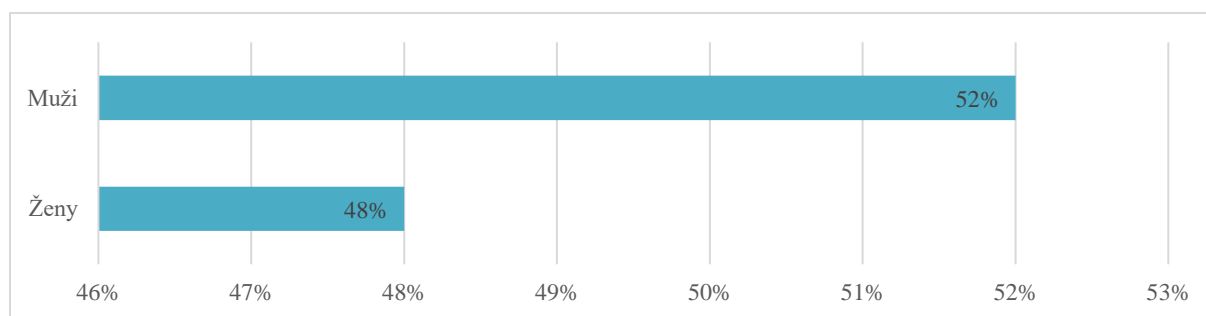
10. Identifikační údaje: pohlaví

Tabulka 15: Pohlaví

Položka	Počet odpovědí	Podíl v %
Žena	35	48 %
Muž	38	52 %
Celkem	73	100 %

Zdroj⁸²

Graf 10: Identifikační údaje: pohlaví



Zdroj⁸³

Výsledky ukazují na to, že poměr obou pohlaví je vyrovnaný, což se týká přinejmenším ochoty vyplňovat otázky. Mužů (52 %) a žen (48 %).

⁸² Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

⁸³ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

ZÁVĚR

Cestovní ruch je propojen napříč ekonomikou, marketingem, managementem, právem, etiketou i politikou. Pokud jeden jediný obor selhává, strategie, jak si přilákat nové i stávající návštěvníky, je mizivá. Ovšem asociace českých cestovních kancelářů a agentur se snaží prezentovat co nejlépe turismus a eliminovat nedostatky. Zákazníci mohou mít důvěru, kterou vloží do cestovní společnosti, že se v pořádku dostanou na místo, které si předem rezervovali, a stejně tak, při nečekaných změnách, budou jejich peníze navráceny zpět bez komplikací. Díky obrovské informovanosti, které se zákazníkům dostává, jak z cestovních kancelářů, tak z internetu i medií, nemají obavy vycestovat i na místa vzdálenější a vyzkoušet věci, na které ani nepomysleli. Zavedením českých delegátů a průvodců - tour guide v okružních plavbách, se rapidně zvedl zájem o tento koncept cest nejen u českých cestovatelů, na které je tato práce cílená. Jak je již známo nejvyhledávanějšími oblastmi jsou teplé destinace jižním směrem. Dnes s rostoucím trendem okružních plaveb, cesty směřují i na sever do norských fjordů, na Island, do Grónska i Petrohradu, kde jsou bílé noci.

Bakalářská práce je zaměřená na okružní plavby v destinaci Karibik. Cílem bylo zjistit, jaký je o tyto trasy zájem u českých zákazníků. Zda jsou dobře informováni. Co by se případně dalo zlepšit, a naopak v čem se mohou vyskytnout nedostatky.

Samotná cesta do Karibiku je časově náročná, a to souvisí i s financemi. Nebylo jednoduché, jak se na první pohled zdálo, oslovit českou širokou veřejnost, která má zkušenosti s těmito cestami. Ale podařilo se oslovit i respondenty, kteří se plaví po Karibiku opakovaně a zjistit, informace, které poskytly velký užitek pro tuto práci.

Výletní lodě poskytují luxus, špičkovou kuchyni a návštěvu několika destinací v pár dnech. Zažít koncert, vystoupení světových umělců či si zasurfovát na palubě lodi napříč Karibikem. Usnout v noci na zážitkové plavbě a probudit se v přístavu, který nabídne svou destinací další rozměr exkluzivní cesty. To je síla propracovaného konceptu lodních společností, které neustále analyzují spokojenost klientů a zlepšují či inovují své paluby. Nabídka společností je široká a zákazník se v záplavě nemusí orientovat. Velkou výhodou mají ty společnosti, které jsou dosažitelné v českém jazyce s českými průvodci. Klient má možnost objednat plavbu jak přes společnost lodní, tak přes cestovní kancelář. Srovnání cen balíčků se pohybuje v řádech tisíců korun. Další možností, jak rezervovat plavbu, je přímo v destinaci Karibik. Ceny jsou nižší, ovšem je třeba vybavenost anglického či španělského jazyka.

Segment trhu zákazníků je široký. Najdou se zde lidé, kteří preferují adrenalinové zážitky, poznávací nebo relaxační plavby. Fakultativní výlety mohou probíhat organizovaně, ale i samostatně. Je třeba mít na paměti itinerář vyplutí z přístavu a přizpůsobit se tomu. Neopomenutelný segment v organizaci plaveb jsou děti a programy pro ně. V nabídce jsou zájezdy, zaměřené právě na rodiny s dětmi.

Co je důležitým faktorem, jak vyplynulo ze SWOT analýzy, počasí a sezónnost oblasti. Mimo sezónu klesá počet turistů a podle toho se odvíjí taky ceny zájezdu. Společnosti nepřestávají vyplouvat do těchto destinací. Sníží ceny, regulují počet vyplutí, a tak najdou své klienty. Je třeba využít marketingové strategie a předejít konkurenci.

Respondenti, kteří odpověděli na otázky v dotazníku se z velké části plavili opakovaně. Proto je důležité předcházet si tyto klienty, aby byli pravidelnými hosty. Nabízí se celá řada možností, jak upevnit vztah a zaujmout tyto cestující. Zvýhodněné balíčky služeb, nečekané pozornosti, ve formě láhve sektu na pokoji, pravidelná informovanost o novinkách, které právě společnost zahájila a jiné.

Další důležitou informací bylo, že návštěvníci se plaví nejčastěji v délce trvání do osmi nocí. Z toho vyvstává fakt, že volí časově i finančně méně náročnější okružní plavbu. Takže je důležité zaměřit se na dokonalou strategii v tomto časovém rozsahu. Vybrat nejatraktivnější místa, nejkvalitnější servis, nejpestřejší zábavu a relax. Většina českých klientů zvolila v rámci zpestření delší dovolené, na jednom místě, právě okružní plavbu.

Výsledky šetření lze využít například v provozu cestovní kanceláře buď pro další rozvoj služeb, anebo jako zdroj informací pro založení nové cestovní agentury. Důležitým zjištěním z dotazníkového šetření je to, že i v době internetového obchodování zboží a služeb, má smysl provozovat cestovní kancelář, kam si mohou klienti zajít a svůj zájezd si zakoupit osobně.

Aktuální informace se spokojeností klientů, na palubě lodí, jsou nezbytnou součástí pro lodní společnosti v jejich stále se rozvíjejícím a čím dál oblíbenějším konceptu služeb. Součástí každé plavby je dotazník při zahájení plavby, který se týká přání a vylepšování služeb pro klienty a druhý dotazník klienti vypisují při ukončení plavby. Jak byli spokojeni v průběhu plavby na lodi. Přístupné ceny, pestrá a kvalitní strava nemají takovou váhu, jestliže si cestující užívá.

Většina cestujících prokázala spokojenost s vybavením a profesionalitou služeb na lodi. Analýzou negativních odpovědí jsou pravděpodobně špatné jednotlivé zkušenosti, za kterými může být osobní selhání jednotlivce v týmu posádky lodi, nereálné představy a očekávání cestujících, případně využití fakultativního výletu, při kterém dotyční narazili na místní povaleče, kteří nerespektují politickou korektnost, popřípadě byli rovnou fyzicky obtěžováni, anebo okradeni.

Stejný "spoil-effect" může nastat, pokud se člověk v průběhu romantické plavby musí vyrovnávat s neustálým hlukem a křikem dětí pobíhajících bez dozoru rodičů, popřípadě cigaretovým kouřem, lahvemi anebo zvratky, které mohou pocházet z horních palub. V takových případech jsou stížnosti oprávněné a nedá se s tím ze strany reprezentanta společnosti moc dělat. Snad jen osobní pozvání na odpolední čaj a kus řeči s kapitánem, což je zážitek, který může něco z toho negativního odstranit a posílit odhodlání zúčastnit se i další plavby.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Odborná literatura

Vlastní překlad. *An Introduction to tourism*. N.Jayapalan, The Publishers, 2001, ISBN: 81-7156-977-3.

Vlastní překlad. *Human Resource Management for the Tourism, Hospitality and Leisure Industries*, Baum Tom, Vydavatel: Cengage Learning EMEA, Rok vydání: 2006, ISBN13 EAN): 9781844801961

Vlastní překlad. *Natural Area Tourism: Ecology, Impacts and Management* Author: David Newsome, Susan A. Moore, Ross K. Dowling, Channel View Publications, 2002, ISBN: 9781845413828

Vlastní překlad. *The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issues and Cases*, Publisher: Cengage Learning; 1st edition (August 15, 1996), ISBN: 978-1861523020

Vlastní překlad. *Tourism: Change, Impacts, and Opportunities*, G. Wall, Alister Mathieson, Prentice Hall, 2006, 2. vydání, ISBN: 9781405898423

Vlastní překlad. *Tourism Theory: Concepts, Models and Systems*, Gui Lohmann, Alexandre Panosso Netto, Cab International, 2016, ISBN: 9781780647173

Internetové zdroje

CARNIVAL: *O společnosti Carnival* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.carnival.cz/carnival/historie.html>

CARNIVAL: *Destinace okružní plavby* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.carnival.cz/plavba/441963-carnival-sensation-florida-mexiko/57687429-termin/>

ESO TRAVEL: *O společnosti* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://plavby.esotravel.cz/o-spolecnosti/>

ESO TRAVEL: *Okružní plavby Karibik* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://plavby.esotravel.cz/plavby/kuba-belize-honduras-mexiko-u9f1/>

Harmony of the Seas, *Největší osobní lodě* [online]. [cit.5.4.2018] Dostupné z: https://www.podnalod.com/plavby/c_royal_caribbean/n_rcc_harmony_of_the_seas/

HONDURAS TRAVEL: *Zajímavosti Honduras* [online]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/zajimavosti-v-hondurasu-pamatky-a-zajimava-mista-k-navstiveni/>

KARIBSKÉ TRASY. *Přístavy, z kterých vyplouvají výletní lodě – Karibik*. [online]. [cit.8.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/destinace/karibik/>

LEGENDY KARIBIKU NA LODI MONARCH 2017/18; Interaktivní katalog výletů na pevninu během plavby Legendy Karibiku 2017/18 [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.plavbykaribikem.cz/fakultativni-vylety/legendy-karibiku-2017-18.html>

SPA CARNIVAL: *More Than Two Million Vacationers A Year Keeping Shipshape With Carnival's Fleetwide 'Spa Carnival' Program* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2014/01/17/nearly-two-million-vacationers-a-year-keeping-shipshape-with-carnivals-fleetwide-spa-carnival-program-2/>.

OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Montego Bay* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/jamajka/montego-bay/>

OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Honduras* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/honduras/roatan/>

OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Mexiko – Cozumel* [online]. [cit. 20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/mexiko/cozumel/>

OKRUŽNÍ PĽAVBY: *Okružní plavby Kajmanské ostrovy* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/kajmanske-ostrovy/grand-cayman/>

OKRUŽNÍ PLAVBY: *Okružní plavby Bahamy* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <http://www.okruzni-plavby.cz/pristavy/bahamy/nassau/>

PLAVBA LODÍ: *O společnosti MSC CRUISES* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.plavbalodi.net/spolecnost/MS>

PLAVBA LODÍ: *Destinace okružní plavby* [online]. Dostupné z: <https://www.plavbalodi.net/index/vyhledej?stranka=1>

PT TOURS: *O cestovní kanceláři PT Tours* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: https://www.pttours.cz/najdete-svoji-lod-snu.html?page_id=181

PT TOURS: *Plavby Karibik* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: https://www.pttours.cz/plavby-lodi/plavby-po-karibiku/martinik-guadeloupe-svaty-martin-dominikanska-republika-britske-panenske-ostrovy-z-fort-de-france-martinik-na-lodi-costa-pacifica/2018-12-21.html?page_id=393853245

P. PUKLUS, *SWOT Analýza Carnival Cruise Lines*. [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://prezi.com/isaadcs6ajov/swot-analysis-of-carnival-cruises/>.

SWOT ANALÝZA: *SWOT analýza CCL* [online]. [cit.20.3.2018] Dostupné z: <http://www.marketingteacher.com/carnival-swot/>

SWOT ANALÝZA: *SWOT analýza Royal Caribien Cruises* [online]. [cit.20.3.2018] Dostupné z: <https://www.scribd.com/doc/37141008/Royal-Caribbean-Cruises-Swot-Analysis>

Vlastní překlad. *About Royal Caribbean Cruises Ltd.* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://www.rclcorporate.com/about/>.

Vlastní překlad. *A Brief History of Maritime Shipping. Simon Markland* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z <http://www.historyinanhour.com/2012/10/08/a-brief-history-of-maritime-shipping/>

Vlastní překlad. *A Brief History of the Passenger Ship and Cruise Industry* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <http://cruiselinehistory.com/brief-history-of-the-passenger-ship-and-cruise-industry/>.

Vlastní překlad. *VÝLETY CRUISEM BELIZE: Exkurze Cruise Belize* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <https://belizecruiseexcursions.com/>

Vlastní překlad. *BELIZE TRAVEL: Zajímavosti Belize* [online]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/zajimavosti-belize-pamatky-a-zajimava-mista-k-navstiveni/>

Vlastní překlad. *VÝLETY CRUISEM JAMAICA: exkurze Cruise Jamaica* [online]. [cit.5.3.2018] Dostupné z: <https://jamaicacruiseexcursions.com/excursions/>

Vlastní překlad. *Carnival* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.carnival.com/about-carnival/about-us.aspx>.

Vlastní překlad. *Carnival Cruise Lines Committed To Minimizing Its Environmental Footprint* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2014/01/17/carnival-cruise-lines-committed-to-minimizing-its-environmental-footprint-2/>.

Vlastní překlad. *Carnival Cruise Lines Expects Record 725,000 Children To Sail On 'Fun Ships' in 2013* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2013/01/17/carnival-anticipates-record-camp-carnival-participation-expects-625000-children-to-sail-on-fun-ships-in-2008-2/>.

Vlastní překlad. COMPARE: *14 Best Cruise Ships in the Caribbean*. Gina Kramer [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.cruisecritic.com/articles.cfm?ID=2345>.

Vlastní předklad. VÝLETY HONDURAS. Roatan cruises excursions [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://roatancruiseexcursions.com/excursions/>

Vlastní překlad. ZAJÍMAVOSTI NCL *Norwegian Cruise Line* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.ncl.com/fr/en/about>.

Vlastní překlad. SROVNÁNÍ VÝCHODNÍ VS. ZÁPADNÍ KARIBIK. *Východní vs. Západní Karibik* [online]. 2017. [8.3.2018]. Dostupné z: <https://www.cruisecritic.com/articles.cfm?ID=1869>

Vlastní překlad. *Say 'I do with Carnival's totally revamped wedding program offering new choices, upgraded amenities and more* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2014/01/17/carnivals-all-inclusive-wedding-packages-offer-couples-unique-way-to-say-i-do-2/>.

Vlastní překlad. *International Standards to Reduce Emissions from Marine Diesel Engines and Their Fuels* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://www.epa.gov/regulations-emissions-vehicles-and-engines/international-standards-reduce-emissions-marine-diesel>.

Vlastní překlad. CARNIVAL CRUISE LINES. *SWOT analýza* [online]. [cit.8.3.2018]. 2012. Dostupné z: <https://carnivalcorp.wordpress.com/2012/03/16/swot-analysis/>

Vlastní překlad. PROGRAM CARNIVAL: *Spacious High-Tech Teen Centers, Expanded Activities Schedule Highlight Carnival's Popular 'Club O2' Teen Program* [online]. [cit. 5. 3. 2018] Dostupné z: <https://carnival-news.com/2013/01/17/spacious-high-tech-teen-centers-expanded-activities-schedule-highlight-carnivals-popular-club-o2-teen-program-2/>.

ZAJÍMAVOSTI GUADELOUPE: *Zajímavosti Guadeloupe* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/ostrov-guadeloupe-v-karibiku-zajimava-mista-pamatky-a-tipy-na-vylety/>

ZAJÍMAVOSTI MARTINIK: *Zajímavosti Martinik* [online]. [cit.20.3.2018]. Dostupné z: <https://www.travelmag.cz/karibsky-ostrov-martinik-zajimava-mista-pamatky-a-tipy-na-vylety/>

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Okružní plavba – Florida, Mexico.....	34
Tabulka 2: Plavba lodí Jižní Karibik.....	35
Tabulka 3: Okružní plavba Kuba, Belize, Honduras, Mexico.....	36
Tabulka 4: Okružní plavba Martinik, Britské Panenské ostrovy.....	37
Tabulka 5: Analýza okružních plaveb vybraných společností.....	37
Tabulka 6: Rozhodnutí pro okružní plavbu.....	39
Tabulka 7: Způsob objednávky plavby.....	41
Tabulka 8: Způsob dopravy.....	42
Tabulka 9: Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	43
Tabulka 10: Využití služeb při okružní plavbě.....	45
Tabulka 11: Druh okružní plavby.....	47
Tabulka 12: Optimální délka zájezdu.....	48
Tabulka 13: Priority při výběru okružní plavby.....	49
Tabulka 14: Hodnocení okružní plavby.....	50
Tabulka 15: Pohlaví.....	51

Seznam grafů

Graf 1: Podíl výběru na základě rozhodnutí.....	40
Graf 2: Podíl objednávky.....	41
Graf 3: Způsob dopravy.....	42
Graf 4: Spokojenost zákazníka v průběhu plavby.....	44

Graf 5: Podíl využití služeb.....	46
Graf 6: Výběr destinací.....	47
Graf 7: Optimální délka zájezdu.....	48
Graf 8: Priority pro výběr plavby.....	49
Graf 9: Hodnocení okružní plavby.....	50
Graf 10: Identifikační údaje: pohlaví.....	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník Spokojenosti účastníků okružní plavby v Karibiku.....	I
Příloha B - Mapka okružní plavby.....	III

PŘÍLOHY

Příloha A

Dotazník - Spokojenost účastníků okružní plavby v Karibiku

1. Pro okružní plavbu jsem se rozhodl/a na základě?

- Vlastní zkušenosti
- Osobního doporučení
- Dostupných cen
- Reklamy
- Jiná možnost (prosím, uveďte na základě čeho)

2. Jakým způsobem jste si objednal/a okružní plavbu?

- Osobně v cestovní kanceláři
- Objednávkou z online katalogu
- Telefonickou objednávkou
- Dostal/a jsem zájezd jako dar
- Jinak (prosím, uveďte jak)

3. Jaký způsob dopravy jste využil/a?

- Leteckou dopravu
- Vlastní dopravu, okružní plavba byla součástí delší dovolené v uvedené oblasti

4. Ohodnoťte, prosím, kvalitu služeb spojenou s ubytováním:

Nápovědak otázce: známkujte jako ve škole: 1-nejlepší, 5-nejhorší

	1	2	3	4	5
Vybavení lodi					
Úroveň ubytování (klid, komfort, občerstvení, apod.)					
Kvalita a pestrost stravy					
Profesionalita a vstřícnost personálu					
Rychlost obsluhy v restauracích					
Čistota ve všech prostorách lodi					
Služby nabízené během plavby					
Dopravní dostupnost do/z přístavu					
Úroveň programu pro hosty					
Ceny v obchodech na palubě lodi					
Pocit bezpečí v průběhu celé plavby					

5. Využili jste v průběhu okružní plavby následující služby?

	Ano	Ne
Transfer z/na letiště		
Fakultativní výlety		
Nabízené kurzy (taneční, potápení, meditace, apod)		
Nabídka masáží		
Lékařská péče		

6. Jakou okružní plavbu jste absolvoval/a?

- Středomoří
- Plavba Karibikem z Aruby
- Plavba z Dominikánské republiky
- Mayský Karibik
- Jiná plavba

7. Vaše okružní plavba trvala

- Do 4 nocí
- Do 8 nocí
- Do 14 nocí
- Déle než 14 nocí

8. Co je pro Vás prioritou při nákupu zájezdu, okružní plavby:

- Cena
- Atraktivnost dané oblasti
- Doporučení přátel a známých
- Služby nabízené v balíčku zájezdu
- Reklama

9. Jak celkově hodnotíte svoji okružní plavbu?



10. Jste?

- Muž
- Žena

Příloha B

Mapka okružní plavby – Miami, Cozumel, Belize, Isla Roatan, Grand Cayman



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Kristýna Januj

Obor: Management cestovního ruchu

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Okružní plavby lodí – destinace Karibik

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 62

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů českých použitých zdrojů: 0

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 6

Počet internetových zdrojů: 40

Vedoucí práce: Ing. Petra Lalahová, Dis.