



Seniorský cestovní ruch

Bakalářská práce

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch

Autor práce:

Veronika Volfová

Vedoucí práce:

Ing. Lenka Červová, Ph.D.

Katedra marketingu a obchodu





Zadání bakalářské práce

Seniorský cestovní ruch

Jméno a příjmení: **Veronika Volfová**
Osobní číslo: E18000086
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch
Zadávací katedra: Katedra marketingu a obchodu
Akademický rok: **2020/2021**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů bakalářské práce
2. Teoretická východiska – seniorský cestovní ruch, jeho specifika
3. Charakteristika vybraného subjektu v kontextu seniorského cestovního ruchu
4. Analýza seniorského cestovního ruchu
5. Formulace závěrů

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

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- FRANCESCATO, Simone, Roberta MAIERHOFER a Valeria MINGHETTI. 2017. *Senior Tourism: Interdisciplinary Perspectives on Aging and Traveling*. Bielefeld: Transcript Verlag. ISBN 978-3-83763703-8.
- HESKOVÁ, Marie. 2011. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd.* Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.
- KOTÍKOVÁ, Halina. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-8873-9.
- PALATKOVÁ, M. 2011. *Mezinárodní cestovní ruch*, 1. vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3750-8.
- PROQUEST. 2020. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit.2020-09-20]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>
- REIDL, Andreas. 2012. *Senior – zákazník budoucnosti: marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0018-6.

Konzultant: Eva Vlčková

Vedoucí práce:

Ing. Lenka Červová, Ph.D.
Katedra marketingu a obchodu

Datum zadání práce:

1. listopadu 2020

Předpokládaný termín odevzdání: 31. srpna 2022

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. JUDr. Ing. Bohumil Poláček, Ph.D.,
MBA, LL.M.
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2020

Prohlášení

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

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

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

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

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

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

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

14. června 2022

Veronika Volfová

Seniorský cestovní ruch

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na segment seniorů v oblasti seniorského cestovního ruchu. Cílem této práce je poukázat na vyvinutý trend cestování seniorů, který i přes současné překážky nadále pokračuje, a zjistit, zda měla pandemie dopad na jejich současné cestování za pomoci dotazníkového šetření. Tato práce je rozdělena do dvou hlavních částí, přičemž první část obsahuje odbornou literární rešerši od vzniku cestovního ruchu až po současný stav seniorského cestovního ruchu a jejich preference. Druhá část popisuje vybranou cestovní kancelář Alexandria, a. s., jejíž klienti byli důležitým článkem v oblasti dotazníkového šetření, a dále tato část také popisuje metodiku šetření a vyhodnocení dotazníku. Získané informace z tohoto průzkumu slouží k vyhodnocení současné situace v seniorském cestování.

Klíčová slova

Cestovní kancelář, cestovní ruch, senior, turista, zájezd

Senior tourism

Annotation

The bachelor thesis focuses on the segment of seniors tourism. The aim of this thesis is to point out the developed trend of senior tourism, which continues despite the current obstacles, and to find out whether the pandemic had an impact on their current travel with the help of a questionnaire survey. This thesis is divided into two main parts, while the first part contains a professional literature search from the beginning of tourism to the current status of senior tourism and their preferences. The second part describes the selected travel agency Alexandria, a. s., whose clients were an important part in the questionnaire survey, and this part also describes the methodology of the survey and evaluation of the questionnaire. The information obtained from this survey is used to evaluate the current situation in senior travel.

Key Words

Travel agency, tourism, senior, tourist, trip

Obsah

Seznam zkratk.....	10
Seznam tabulek.....	11
Seznam obrázků.....	12
Úvod	13
1 Cestovní ruch.....	15
1.1 Definice cestovního ruchu.....	16
1.2 Organizace zabezpečující organizovaný cestovní ruch.....	16
1.2.1 Cestovní kancelář	17
1.2.2 Cestovní agentura	17
1.3 Pandemie Covid-19.....	18
2 Seniorský cestovní ruch.....	20
2.1 Demografický profil seniorů v ČR.....	22
2.2 Segmentace seniorského cestovního ruchu	24
2.3 Služby využívané v seniorském cestovním ruchu.....	25
2.3.1 Stravovací a ubytovací služby	25
2.3.2 Lázeňské a wellness služby	26
2.3.3 Senior friendly hotely	27
2.4 Slevy pro seniory.....	28
3 CK Alexandria.....	29
3.1 Nabízené služby	30
3.2 Způsoby úhrady nabízených služeb	31
3.3 Poskytované slevy.....	32
3.4 Covid-19 průzkum v CK Alexandria	33
4 Dotazníkové šetření.....	35
4.1 Základní informace o respondentech	35
4.2 Cestování před pandemií.....	39
4.3 Cestování v době pandemie a jejím útlumu	42
5 Shrnutí a doporučení.....	46
Závěr.....	47
Seznam použité literatury	49
Seznam příloh.....	52

Seznam zkratk

AIEST	Mezinárodní sdružení vědeckých pracovníků cestovního ruchu
CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
ČR	Česká republika
WTO	Světová organizace cestovního ruchu

Seznam tabulek

Tabulka 1: Věkové složení obyvatel ČR k 31. 12. 2020	23
------------------------------------------------------------	----

Seznam obrázků

Obrázek 1: Srovnání aktivních CK v ČR v roce 2018 – 2021	19
Obrázek 2: Senioři s vnoučaty na dovolené	21
Obrázek 3: Počet obyvatel ve věku 65 a více let v ČR v letech 2010 – 2020.....	22
Obrázek 4: Logo CK Alexadnria, a. s.	29
Obrázek 5: Věrnostní karty Alexandria Bonus Clubu	33
Obrázek 6: Věková kategorie respondentů	36
Obrázek 7: Hlavní zdroj příjmů respondentů	37
Obrázek 8: Nejpreferovanější období pro cestování	37
Obrázek 9: S kým respondenti nejčastěji cestují.....	38
Obrázek 10: Jakým způsobem je sjednáván zájezd	39
Obrázek 11: Cestování v době před pandemií	39
Obrázek 12: Způsob cestování	40
Obrázek 13: Cestování do zahraničí před pandemií.....	40
Obrázek 14: Využívání slev	41
Obrázek 15: Cestování během pandemie	42
Obrázek 16: Vliv pandemie na současné cestování	43
Obrázek 17: Vyhodnocení omezujících překážek v cestování v době pandemie	44
Obrázek 18: Zakoupení přípojištění na Covid-19	45

Úvod

Bakalářská práce se zaměřuje na vymezení podstaty seniorského cestovního ruchu, který se v poslední době začal rozvíjet nejen v ČR. Segment seniorů se stále rozšiřuje, a to po celé Evropě. Důvody, které seniory pobízí k cestování, není nutné hledat daleko. Jedná se především o stárnoucí obyvatelstvo a politický režim, kterým bylo toto obyvatelstvo ovlivněno v minulosti, a který seniorům nedovoloval svobodně cestovat.

V minulosti senioři neměli takové možnosti k vycestování, jako mají nyní. Seniorský cestovní ruch se rozvíjí již několik let, a to díky jejich upřednostňování aktivní dovolené. Senioři nyní disponují lepším zdravím, vitalitou a někteří také většími příjmy. Důležitým faktorem je jejich volný čas, který chtějí využít právě k cestování. Z toho těží nejvíce především cestovní kanceláře, které nabízejí zájezdy pro seniory mimo hlavní sezónu.

Z cestování seniorů se stal trend, který ale v současné době bohužel zase opadá, kvůli celosvětové epidemiologické nemoci Covid-19. Pandemie Covid-19 zasáhla celý svět a to mimo jiné ovlivnilo především celý sektor cestovního ruchu. I přes veškeré nástrahy a překážky, které pandemie vyvolala a vytvořila, ovšem mohou senioři při splnění určených podmínek, které se mění ze dne na den, stále vycestovat.

Cílem bakalářské práce je poukázat na rozrůstající se trend cestování seniorů a na základě vytvořeného dotazníkového průzkumu zjistit, jak velký dopad měla pandemie na jejich současné cestování.

Bakalářská práce je strukturována do dvou hlavních částí a členěna na čtyři základní kapitoly, kde první dvě kapitoly znázorňují teoretickou část a třetí a čtvrtá kapitola znázorňuje následně část praktickou. První kapitola se věnuje obecné literární rešerši popisující vznik cestovního ruchu, základní definice, vysvětluje rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou a také se zaměřuje na současnou problematiku cestování spojenou s pandemií. Druhá kapitola se zaměřuje přímo na seniorský cestovní ruch a segment třetího věku. Je zde popsána jeho charakteristika a s jakými specifiky se seniorský cestovní ruch pojí. Jsou zde propojeny také činnosti z ostatních odvětví.

Třetí kapitola je věnována vybrané cestovní kanceláři Alexandria, a. s., jejíž klienti jsou důležitým článkem v oblasti dotazníkového průzkumu. Tato kapitola popisuje nejen služby CK, ale také poskytované slevy, které se týkají seniorů, a způsob úhrady zájezdů, kterých poskytuje CK spoustu. Čtvrtá kapitola popisuje otázky dotazníkového šetření a vyhodnocuje pomocí grafů a tabulek vytvořený dotazníkový průzkum. Shrnutí a následné doporučení pro cestovní kancelář jsou zaznamenány v kapitole páté.

1 Cestovní ruch

S ohledem na splnění hlavního cíle této bakalářské práce je v první části pozornost zaměřena na obecnou teorii týkající se cestovního ruchu. Teoretická část je rozdělena do dvou kapitol, přičemž první kapitola vymezuje pojem cestovního ruchu a představuje jeho typologii. Důraz je zde kladen také na celosvětovou pandemii, která celý cestovní ruch zasáhla. Druhá kapitola je věnována větší pozornost, zaměřuje se přímo na seniorský cestovní ruch. Dále kapitola pojednává o segmentaci seniorů a vysvětluje propojení různých služeb cestovního ruchu využívaných seniorským segmentem při cestování. Tyto dvě kapitoly tvoří základní přehled teoretických poznatků vztahujících se k oblasti cestovního ruchu, zejména poté k seniorskému cestovnímu ruchu.

Počátek cestovního ruchu se datuje k 17. a 18. století, kde existovala možnost volného pohybu po cizích zemích především pro šlechtice za účelem získávání zkušeností. Výrazný vliv na cestovní ruch měla průmyslová revoluce, která vyžadovala technický pokrok, nové pracovní síly a především zkušenosti a lepší vzdělání, ke kterému vedly tlaky na zrušení omezení volného pohybu mezi územími. Za průkopníka cestovního ruchu je považován Thomas Cook, Angličan, který založil první cestovní kancelář v roce 1841 a pořádal organizované výlety osobním vlakem (Ryglová a kol., 2011).

Hlavním motivem pro cestovní ruch je záměrná změna prostředí, která člověku poskytuje uspokojení jeho potřeb, kterými mohou být například odpočinek, pohyb, poznání či kulturní zážitky (Indrová, 2009).

I přes možnost vycestování do jiných měst a států v minulosti, kde zde existovala spousta překážek, a to jak politických, administrativních či finančních, je v porovnání se současností cestování významně jednodušší, díky rozvoji v dopravě, ať už na delší vzdálenosti – letecká doprava, či na kratší vzdálenosti – rozvoj silnic a dálnic. Dále jsou také odbourány administrativní překážky a panují snazší vízové podmínky. Veškeré odbourávání těchto překážek je myšleno do roku 2019, do doby, než svět zasáhla pandemie, která zavedením různých opatření významně ovlivnila cestovní ruch, a je tedy zmíněna a popsána v kapitole 1.3.

1.1 Definice cestovního ruchu

Cestovní ruch je odvozen od slova cestování, ovšem oba pojmy se liší a jsou rozdílné. Užším pojmem cestování se rozumí cesta spojená s přechodným pobytem, cestovní ruch je pojmem širším, a je spojen s poskytováním specifických služeb, které zabezpečují určité organizace (Kotíková, 2013).

Definice AIEST (Mezinárodní sdružení vědeckých pracovníků cestovního ruchu) pojednává o cestovním ruchu jako o souhrnu jevů či vztahů vyplývajících z pohybu osob, místem pobytu však nesmí být trvalé bydliště nebo zaměstnání (Srovátková, 2013).

Dle Palatkové (2011) je cestovní ruch považován za cestování osoby na přechodnou dobu mimo místo běžného prostředí, přičemž účel cesty musí být jiný, než vykonávání výdělečné činnosti v místě, které osoba jede navštívit.

Určitou jednotnost definice cestovního ruchu, která nepojednává o cestovním ruchu jako o volnočasové aktivitě, ale o činnosti lidí, která může být spojena i s jinými motivy, než je pouze volný čas, zavedla Světová organizace cestovního ruchu v roce 1991, kdy byla zformulována na konferenci WTO v Ottawě. Následně byla tato definice v roce 1993 přijata jako oficiální definice cestovního ruchu (Kotíková, 2013).

Existuje spousta definic cestovního ruchu, ale žádná z nich není dostatečně vyčerpávající. Obecně lze tedy chápat cestovní ruch jako činnost přesouvání lidí na místa, která nejsou jejich trvalými pobyty, a která je spojena s využíváním různých služeb.

1.2 Organizace zabezpečující organizovaný cestovní ruch

Důležité organizace zabývající se organizovaným cestovním ruchem jsou základními provozními jednotkami, které zabezpečují služby spojené s cestovním ruchem, a vykonávají a zprostředkovávají činnosti cestovního ruchu. Pro téma této bakalářské práce je nutné znát pojem cestovní kancelář a cestovní agentura. Následující podkapitoly obsahují hlavní rozdíly mezi těmito organizacemi a popisují činnosti, kterými se jednotlivé organizace zabývají.

1.2.1 Cestovní kancelář

Cestovní kancelář (dále jen „CK“) je vymezena jako podnikatel či podnik, který je na základě koncesované živnosti oprávněn prodávat a nabízet zájezdy. Zájezdem se v tomto případě rozumí kombinace služeb, které tvoří především doprava, ubytování, stravování, prodej a rezervace letenek a jízdenek, průvodcovské služby a další podobné služby cestovního ruchu, které nejsou pouze doplňkem jedné z výše uvedených služeb. U zájezdu se většinou jedná o kombinaci dvou a více služeb, nejčastějším příkladem bývá organizace cesty a ubytování. Koncesovaná živnost také dovoluje cestovním kancelářím vykonávat činnosti cestovních agentur (Palatková, 2013).

1.2.2 Cestovní agentura

Cestovní agentura (dále jen „CA“) je podnikatelem či podnikem, který může na základě volné živnosti prodávat a nabízet pouze jednotlivé služby cestovního ruchu, nesmí prodávat zájezdy. Jednotlivými službami cestovního ruchu se tedy rozumí například prodej jednodenního výletu bez ubytování, samotné ubytování bez dopravy na určené místo či samotnou dopravu bez ubytování a stravování v určeném místě. Cestovní agentura ovšem může zájezdy pro CK zprostředkovat – tato skutečnost musí být vždy uvedena v cestovní smlouvě a ve veškerých propagovaných materiálech s nabídkami (Palatková, 2013).

Důležitým rozdílem mezi CK a CA je především pojištění. Jedná se o pojištění proti úpadku, které je zákonem stanovené a povinné pro všechny české cestovní kanceláře, a bez kterého by cestovní kanceláře neobdržely příslušnou koncesi. Zákonné pojištění proti úpadku je vyžadováno pouze po cestovních kancelářích, protože se vztahuje na zájezdy, nikoliv na jednotlivé služby, které poskytují CA. Pojištění proti úpadku chrání klienty všech CK a pojišťovna klientům poté zajišťuje případnou repatriaci – jedná se o služby potřebné k návratu klientů do ČR či do místa určeného v cestovní smlouvě. Cestovní kanceláře jsou na vyžádání klientem povinni předložit doklad o pojištění proti úpadku přímo v jejich provozovnách. Toto pojištění mohou CK sjednat pouze u vybraných pojišťoven, kterými jsou například Generali pojišťovna, ERV pojišťovna nebo Česká podnikatelská pojišťovna (Asociace cestovních kanceláří ČR, 2017).

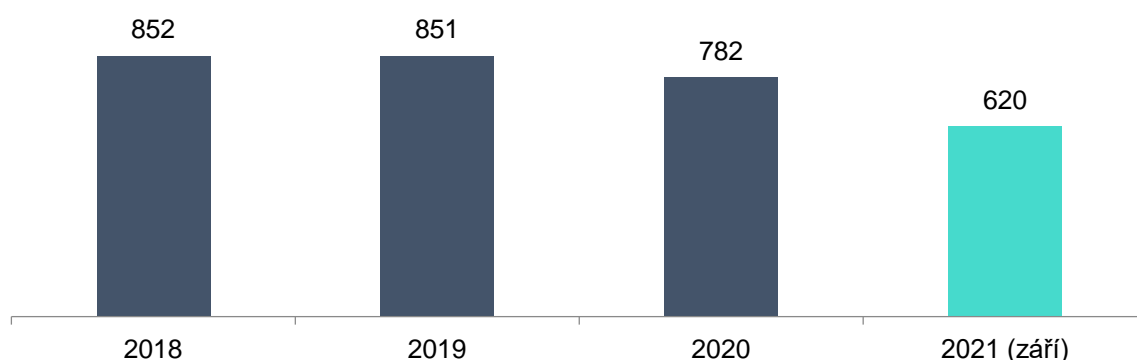
1.3 Pandemie Covid-19

V současnosti je nutné zmínit celosvětovou pandemii Covid-19, která ztížila podmínky v cestování a celkově zasáhla celý cestovní ruch. V prosinci roku 2019 byl poprvé identifikován virus Covid-19 v Číně. Světová zdravotnická organizace prohlásila tento virus za pandemický v březnu roku 2020 v dobu, kdy virus propukl i v České republice. Covid-19 neboli koronavirus je infekční nemoc, která je přenášena z člověka na člověka a šíří se velice rychle. Bohužel, onemocnění se u každého člověka projevuje jinak a jeho závažnost se velice liší.

V kontextu s tématem bakalářské práce toto onemocnění zasáhlo především seniory, protože byli v průběhu pandemie nuceni minimalizovat sociální kontakty a omezit kontakt s rodinnými příslušníky a příbuznými. Významné omezení platilo také pro návštěvy veškerých kulturních památek. Velký vliv měla pandemie na cestování seniorů jak po ČR, tak i do zahraničí. V ČR byl seniorský turismus velice omezen, veškeré nabízené služby byly provozovány v omezeném režimu. Týkalo se to například wellness služeb, návštěvy bazénů, prohlídek hradů a zámků, návštěv zoologických zahrad a dalších služeb. Zahraniční zájezdy byly úplně zrušeny nebo omezeny různými podmínkami. Zákaz volného pohybu osob poté ovlivnil celosvětový turismus (Covid portál, 2021).

K obnovení alespoň části turismu vedlo zavedení očkování a testování. Některé hranice cizích států byly znovu otevřeny a vstup do cizích zemí v současnosti platí pod podmínkou očkování či platných provedených testů. Dále bylo zavedeno vyplnění příjezdových a výjezdových formulářů při každém vstupu a výstupu ze země. Tyto podmínky ovlivnily seniorský cestovní ruch především při cestách do zahraničí. Senioři pod nátlakem vyplňování veškerých dokumentů do cizích zemí a nejistotě raději volili turistiku po ČR. Na zahraničním trhu je značný veliký pokles příjezdů a v ČR se domácí turismus v roce 2021 snížil o 90 %. Je také uváděno, že 26 % českých CK a CA pozastavilo svou činnost či přerušilo aktivitu (Český statistický úřad, 2021).

Počet aktivních cestovních kancelář v ČR (ke konci období)



Obrázek 1: Srovnání aktivních CK v ČR v roce 2018 – 2021

Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2021

Na obrázku 1 je zobrazen vliv pandemie na aktivní působení cestovních kancelář v České republice v letech 2018 až 2021. Z grafu vyplývá, že během posledních dvou let přerušilo svou činnost přes 230 cestovních kancelář. Jednou z hlavních příčin přerušování činnosti či krachu CK byla pandemická krize, jejíž dopady se ještě projeví v následujících letech. V roce 2019 se trh cestovních kancelář zmenšil pouze o jednu cestovní kancelář – CK Thomas Cook, která zkrachovala ještě před začátkem pandemie, a to kvůli většímu množství různých faktorů působících na tuto CK. V roce 2020 byla činnost cestovních kancelář pozastavena především kvůli celosvětové pandemii. V září roku 2021 bylo na českém trhu aktivních již jen 620 cestovních kancelář a dle MMR budou aktivní CK v ČR do budoucna ještě klesat, pokud se pandemie bude šířit dále a nebude zastavena či alespoň utlumena.

2 Seniorský cestovní ruch

Tato kapitola pojednává obecně o seniorech a jejich důvodech o využívání služeb cestovního ruchu. Vysvětluje také, proč a čím je tato starší generace zajímavá pro cestovní kanceláře a agentury. Senioři byli do současnosti bráni jako nejvýhodnější cílová skupina pro cestovní kanceláře a cestovní agentury. Turisté třetího věku mají totiž spoustu volného času, méně závazků a disponují volnými peněžními prostředky, které mohou investovat do cestování. Bohužel se trend seniorského cestovního ruchu přibrzdil s rostoucí pandemií Covid-19, kdy byli senioři omezováni a nuceni cestovat s překážkami či nesměli cestovat vůbec.

Seniorský cestovní ruch neboli cestovní ruch starší generace spadá do kategorie sociálního cestovního ruchu a nabídka je tedy přizpůsobena potřebám jejich věkové kategorie. Tyto účastníci jsou bráni jako fenomén a jejich odvětví je řazeno do jednoho z nejrychleji rostoucích v cestovním ruchu. Na trhu jsou senioři považováni za velice cenný zdroj mezi zbytkem turistické populace, a to z důvodu, který zde bude několikrát zdůrazněn – senioři cestují mimo sezónu, a tím přispívají k ekonomickému rozvoji (Francescato a kol., 2017).

Reidl (2012) ve své knize hovoří o životní úrovni seniorů, která se v posledních letech výrazně zlepšila, stejně jako se zvedla úroveň zdravotnictví, díky kterému se senioři cítí lépe a tíhnou po aktivnějším životě. Nejen že mají lepší fyzickou a psychickou kondici, ale dokonce se celkové populaci zvyšuje průměrný věk. Senioři také zavedly nové trendy v oblasti péče o své vlastní zdraví a vzhled.

Senioři jako turisté jsou výhodným segmentem především pro CK a CA z hlediska mimosezónního cestování. V oblasti sezónnosti spočívá většinový význam seniorského cestovního ruchu. Mají většinový podíl na cestování mimo hlavní sezónu a využívají nabídky „first minute“, což znamená, že nakupují zájezdy s velkým předstihem. Seniorský segment si v současnosti raději připlatí za kvalitnější služby na jejich dovolené místo kvantity. Senioři očekávají vysokou kvalitu také v organizaci služeb ze strany CK a CA bez stresujících situací na cestách. Nevýhodou tohoto segmentu je rizikovost náhlých zdravotních obtíží a úrazů, a už i pro tuto skutečnost musí být především turistické programy pro seniory přizpůsobené jejich fyzickým zdatnostem (Eurostat, 2008).

Internetový zdroj I-Senior (2021) také uvádí, že cestovní kanceláře se o seniorský segment začali více zajímat, protože se zvýšila jejich poptávka na trhu služeb. Senioři neustále zvyšují své nároky na kvalitní stáří, a proto pro ně CK vytvářejí specifické balíčky zájezdů. Co se týká zahraničních zájezdů, cestovatelé „třetího věku“ preferují slunné a teplé destinace, kam jezdí relaxovat a odpočinout si. Mezi nejoblíbenější dovolené patří organizované dovolené, kdy se senioři nemusí o nic starat a pouze si užívají veškeré zorganizované služby a delegátem zajištěné případné výlety.



Obrázek 2: Senioři s vnoučaty na dovolené

Zdroj: Shutterstock.com, 2021

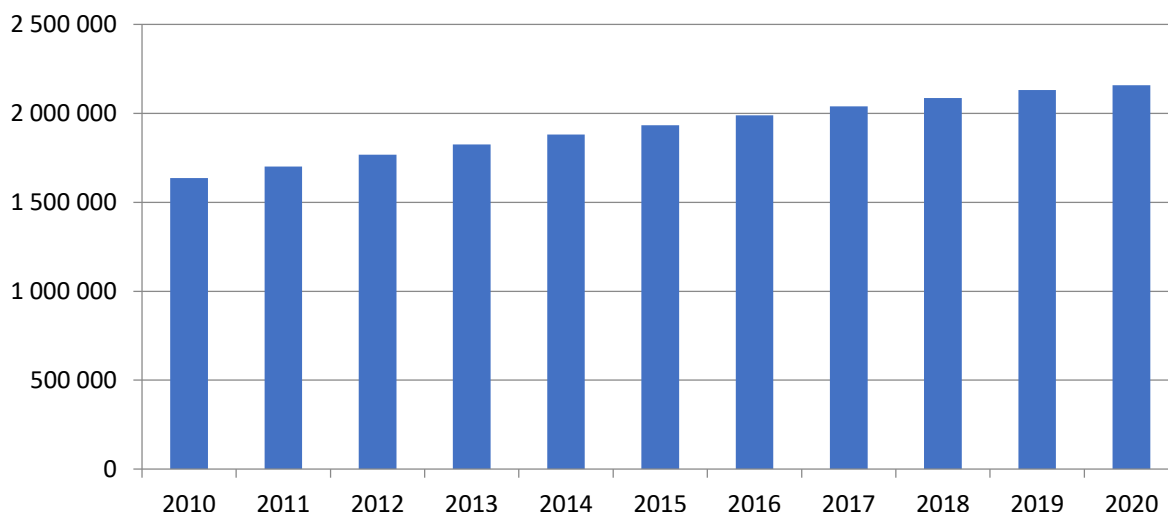
Obrázek 2 vystihuje jeden z typických rysů a trendů seniorského cestovního ruchu, kterým je cestování s vnoučaty, proto mnoho cestovních kanceláří a agentur vytváří výhodné zájezdy pro seniory s dětmi. Je tu ale také spousta seniorů, kteří mají dostatek energie a síly na objevování a poznávání vlastní země či exotických destinací.

2.1 Demografický profil seniorů v ČR

Tato kapitola popisuje rozložení populace seniorů v České republice na základě dat sesbíraných z Českého statistického úřadu. V České republice se opravdu zvyšuje průměrný věk obyvatel a narůstá tedy index stáří, který vypovídá o stárnutí populace. V této kapitole jsou rozebíráni senioři ve věku nad 64 let, protože obyvatelé ve věku 55 let – 64 let jsou stále bráni jako ekonomicky aktivní obyvatelstvo a dle ČSÚ jsou tedy bráni jako dospělí.

V letech 2010 – 2020 se nárůst obyvatelstva ve věku 65 let a více zvýšil o necelých 32 %, což představuje významný trend ve stárnutí obyvatel. Zatímco v roce 2010 žilo v České republice 1 635 826 obyvatel ve věku 65 let a starších, v roce 2020 byl tento počet zvýšen na 2 158 322 obyvatel (lze porovnat na obrázku 3), přičemž tento fakt poukazuje na vyšší dožívání věku. Důležitým aspektem dožívání vyššího věku je také ekonomická aktivita, kde ČSÚ (2020) vykazuje, že čím dál více starších obyvatel ve svém důchodovém věku stále pracuje.

**Počet obyvatel ve věku 65 a více let v ČR
v letech 2010 - 2020**



Obrázek 3: Počet obyvatel ve věku 65 a více let v ČR v letech 2010 – 2020

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ, 2022

Obrázek 3 zobrazuje rostoucí vývoj počtu obyvatel ve věku 65 let a více v letech 2010 – 2020 v České republice. Z tohoto grafu lze vyčíst, že se tato populace postupem času opravdu dožívá vyššího věku. Detailnější informace jsou poté zpracovány v tabulce níže (viz. tabulka 1). Graf ukazuje postupné dožívání vyššího věku, znamená to tedy postupný vývoj dožívání, nejedná se o skokové nárůsty narození či smrtností.

Tabulka 1: Věkové složení obyvatel ČR k 31. 12. 2020

	Počet obyvatel - celkem	Z toho ve věku 65 a více let	Muži (65 a více let)	Ženy (65 a více let)
Česká republika	10 701 777	2 158 322	909 451	1 248 871
Hlavní město Praha	1 335 084	253 111	104 893	148 218
Středočeský kraj	1 397 997	260 178	111 747	148 431
Jihočeský kraj	643 551	134 019	58 140	75 879
Plzeňský kraj	591 041	121 635	52 918	68 717
Karlovarský kraj	293 311	60 784	25 989	34 795
Ústecký kraj	817 004	162 953	69 010	93 943
Liberecký kraj	442 476	90 819	38 487	52 332
Královéhradecký kraj	550 803	121 170	51 458	69 712
Pardubický kraj	522 856	107 631	46 007	61 624
Kraj Vysočina	508 852	105 748	45 331	60 417
Jihomoravský kraj	1 195 327	241 897	100 633	141 264
Olomoucký kraj	630 522	132 715	55 219	77 496
Zlínský kraj	580 119	122 532	50 245	72 287
Moravskoslezský kraj	1 192 834	243 130	99 374	143 756

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ, 2021

Z tabulky je patrné, že se vývoj obyvatel ve věku 65 let a více stále zvyšuje, jak již bylo několikrát zmíněno. K 31. 12. 2020 bylo v ČR celkem 10 701 777 obyvatel, z toho 2 158 322 obyvatel ve věku 65 let a starších, což činí zhruba 20 % z celkové populace obyvatel ČR. V jednotlivých krajích se potom rozmezí obyvatel ve věku 65 let a více pohybuje mezi 18 % - 22 %. V tabulce je také zaznamenán poměr mužů a žen ve věku 65 a více let v jednotlivých krajích ČR, ze kterého lze obecně říci, že se ženy dožívají více let. Největší výskyt této generace, co se celkového počtu seniorů týká, převažuje ve Středočeském kraji a v hlavním městě Praha. Poměrově ovšem nejvíce seniorů pobývá v Královéhradeckém kraji, kde tvoří necelých 22 % z celkové populace obyvatel Královéhradeckého kraje. Zatímco Karlovarský kraj, který je populačně nejmenší s pouhými 293 311 obyvateli, obývá okolo 21 % obyvatel starších 64 let, je například v

Libereckém kraji tato generace zastoupena z 20 % z celkové populace tohoto kraje. I přes to, že největší celkový počet seniorů převažuje ve Středočeském kraji, poměrově k celkovému počtu obyvatel tohoto kraje jich je nejméně, a to okolo 18 %. Celkově je tedy obýván každý z jednotlivých krajů cca 20 % obyvatel ve věku 65 let a více.

2.2 Segmentace seniorského cestovního ruchu

Segmentace turistů umožňuje působícím podnikům na trhu cestovního ruchu vytvářet vhodné balíčky služeb pro určité typy skupin turistů, vytvářet odpovídající ceny produktů a nabízet zájezdy dle jejich očekávání, protože každý segment má jiná přání a v každém segmentu jsou upřednostňovány jiné produkty.

Jedním ze základních kritérií v segmentaci seniorského cestovního ruchu je věk. Věková hranice ovšem není vymezena jednoznačně. Spousta publikací se ztotožňuje s věkovou hranicí 50-55 let, kdy turista začíná spadat do kategorie seniora. V této bakalářské práci budeme považovat věkovou hranici pro turistu segmentovaného do seniorského cestovního ruchu 55 let. S věkovým rozdělením také souvisí jejich očekávání a přání, upřednostnění různorodých typů zájezdů a odlišné preference.

Věk turistů třetího věku se dále dělí do dalších tří podskupin. První podskupinu tvoří takzvaní mladší senioři, kteří jsou mladší 65 let. Druhou podskupinou jsou starší senioři, kteří se nacházejí ve věku od 65 do 70 let. Nejstarší a poslední skupinou seniorů, nazývanou veterány, jsou senioři nad 70 let (Syrůvková, 2013).

Na základě výše uvedené klasifikace lze chápat mladší seniory jako nejaktivnější skupinu klientů v seniorském cestovním ruchu. **Mladší senioři** jsou většinou stále ekonomicky aktivní, a tudíž mají k dispozici více finančních prostředků než ostatní skupiny. Z tohoto důvodu ale ovšem nevyplňují mimosezónní zájezdy a cestovat mohou pouze v určitých intervalech a časech. Typické je pro ně cestování s životním partnerem či s přáteli, cestují aktivněji a do vzdálenějších oblastí a jsou ochotni připlatit si za kvalitní služby (Indrová, 2009).

Starší senioři jsou charakterizováni jako osoby nacházející se v důchodu a tudíž mají spoustu volného času. S postupně se zvyšujícím věkem odchodu do důchodu ovšem mohou ještě stále někteří starší senioři aktivně pracovat. Pro tuto skupinu je typické využívání pobytů v lázních, relaxačních wellness služeb či zimních pobytů u moře. V seniorském cestovním ruchu je právě tato skupina považována za nejvýznamnější segment, díky kombinaci týkající se jejich financí a volného času (Indrová, 2009).

Turisté označovaní jako **veteráni** jsou osoby nacházející se ve věku nad 70 let. V tomto životním období většinou nastává ztráta životního partnera, a proto cestují se svými přáteli a to pouze po ČR. Veteráni vyžadují specifické typy služeb a především kladou důraz na kvalitní zdravotní péči. Jejich požadavky jsou také směřovány k bezbariérovým přístupům a kvalitní organizaci veškerých služeb, mohou mít také speciální stravovací požadavky (Kotíková, 2013).

2.3 Služby využívané v seniorském cestovním ruchu

Přístup seniorů ke svému věku v rámci seniorského cestovního ruchu hraje důležitou roli pro poskytovatele služeb cestovního ruchu, kteří musí přistupovat k jejich vyšším rokům individuálně. Díky posunu od tradičních hodnot k seberealizaci, touze po poznání a zábavě se v seniorském cestovním ruchu nejvíce uplatňují služby zdravotního a lázeňského cestovního ruchu, kulturní cestovní ruch spojen s poznáváním okolních měst a zemí a rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích (Švec a kol., 2018).

Senioři jsou na trhu cestovního ruchu populární i díky svým zájmům a potřebám, které se snaží uspokojit právě službami cestovního ruchu. Kvůli menší pohyblivosti většinou vyžadují speciální nabídku ve formě balíčku služeb spojenou s vyšším standardem ubytování, speciálním programem a určitými stravovacími službami (Orieška, 2010).

2.3.1 Stravovací a ubytovací služby

Mezi nejdůležitější nabízené služby v zájezdech CK patří ubytovací a stravovací služby. Ze strany seniorů je při výběru ubytování v daném místě zohledňována lokalita a okolní prostředí. Hotel či penzion by se neměl nacházet ve svahu, nevhodné jsou také schody vedoucí k hlavním atrakcím. Při výběru zahraničních zájezdů, s cílem odpočinku u

moře a relaxace, senioři volí spíše hotely blíže k pláži, nároky jsou kladeny také na bezbariérovost ubytovacího zařízení a dostupnost lékařské péče v blízkém okolí či přímo v ubytovacím zařízení. Co se týká ubytování v ČR, za účelem cestování a poznávání okolí daného místa, jsou volena spíše klidná a tichá místa, případně blízké autobusové zastávky do přilehlých měst a okolí.

Tito klienti preferují vyšší standard ubytování a jsou ochotni si připlatit za kvalitnější nabízené služby. Senioři poptávají obzvláště sociální zařízení na pokoji a starší senioři kladou důraz na bezbariérový pokoj, jak již bylo zmíněno výše. Velký vliv na spokojenost klientů v ubytovacím zařízení má také přístup personálu k seniorům. Laskavost a ochota personálu by měla být na prvním místě, samozřejmostí by měla být například pomoc se zavazadly (Lukešová, 2008).

Stravovací služby by měly být poskytovány dle požadavků a speciálních přání klientů třetího věku, protože mohou mít zdravotní komplikace (například problémy se zuby) vedoucí k nemožnosti strávení některých jídel. Strava by měla být pestrá, obsahovat zejména vitamíny a zabezpečovat dostatečný přísun energie. Stravovací balíčky, které CK nabízejí, jsou ve formě snídaně, polopenze, plné penze nebo programu all inclusive, který ve většině senioři využívají při pobytech u moře, protože all inclusive program obsahuje veškerou stravu a pití po celý den. Naopak polopenzi, čímž je myšlena snídaně a večeře, využívají při poznávacích zájezdech po ČR, při kterých senioři po snídani vyrážejí na celodenní výlety z ubytovacího zařízení a vracejí se poté zpět až na večeře. Obědy jsou řešeny v ceně výletu, stravování je většinou zajištěno na cestách v různých restauracích nebo například na lodi (Lukešová, 2008).

2.3.2 Lázeňské a wellness služby

Lázeňský cestovní ruch je důležitý především pro seniorskou klientelu, a proto se největší podíl seniorů nachází právě ve většině lázeňských zařízení. Senioři zde využívají lázeňské procedury společně s wellness službami, které slouží zejména k dosažení psychické a fyzické kondici klienta, ale zároveň si mohou vytvořit svůj vlastní program v podobě poznávání okolní krajiny či cestování v lázeňském městě.

Senioři jezdí do lázní především za účelem zdravotní péče, kterou jim doporučí jejich lékař či předepíše lázeňský lékař, a je hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Klienti, kteří si platí veškeré služby sami, takzvaní samoplátci, navštěvují lázeňská zařízení z důvodu odpočinku, regenerace a načerpání nových sil (Kotíková, 2013).

V dnešní době jsou již senioři aktivnější a poptávají lázeňské služby s doprovodným pohybovým programem, které by měla CK či CA nabízet právě jako balíček pro tento segment. Tyto balíčky by měly obsahovat ubytování a stravu v místě lázeňské péče, různé procedury dle jejich či lékařského uvážení a v ceně může být například prohlídka lázeňského města s průvodcem (Syravátková, 2013).

Co se týče lázeňského cestovního ruchu v rámci zdravotní péče, je nutné zmínit také zdravotní cestovní ruch, kdy turisté třetího věku cestují do zahraničí za kvalitnější lékařskou péčí, s cílem získat ji levněji. Může se jednat o chirurgické či plastické zákroky, časté je ovšem také v seniorském cestovním ruchu zubní ošetření. Nejčastěji se jedná o zahraniční lázeňské zájezdy s wellness pobyty a různými typy procedur, při kterých může dojít ke zlepšení zdravotního stavu seniora (Patterson, 2018).

2.3.3 Senior friendly hotely

Stejně jako existují adults-only hotely – neboli hotely pouze pro dospělé či spousta speciálních hotelů pro rodiny s dětmi, na trhu se vyskytují také hotely určené přímo pro seniory, bohužel se o nich už nemluví tolik, jako o těch ostatních. Cestovní kanceláře nabízejí kvantum seniorských zájezdů pro klienty 55+, ke kterým dokonce přidávají speciální seniorské slevy, ovšem většinou se jedná o hotely, které vůbec neodpovídají standardům určené segmentace, protože zdaleka nesplňují ani polovinu podmínek a potřeb, které tento segment potřebuje.

Pokud se řekne senior friendly hotel, mělo by se jednat o hotel, který poskytuje kvalitní ubytovací a stravovací služby dle přání klienta, zároveň by měl být umístěn v atraktivní lokalitě s klidným a čistým okolím, alespoň z části by měl umožňovat bezbariérové přístupy a personál by měl o seniory náležitě pečovat, především tak, jak oni potřebují, protože každý má jiné potřeby a požadavky.

Webová stránka i60 (2017), zaměřena právě na seniory uvádí, že jeden z těchto senior friendly hotelů nalezla a jedná se o hotel Delfinia, situovaný na řeckém ostrově Korfu. Přesto, že tento hotel většinou žádné seniorské slevy nenabízí, turisté třetího věku ho označují za ráj. Odnoš zavazadel z autobusu do hotelu a poté do přidělených pokojů je zde samozřejmostí, veškeré přístupy jsou bezbariérové a do jídelny v patře se lze dostat hotelovým výtahem. Co je považováno za „luxusní nadbytek“ je velké madlo umístěné při vstupu do moře, které usnadňuje vstup i výstup z vody. Za zmínku stojí také velká stinná zahrada, umístěna přímo vedle pláže, plná vzrostlých stromů, kde je dostatek místa pro vlastní deku či matraci. Případné pohodlné lehátka se slunečníky jsou za poplatek na pláži.

2.4 Slevy pro seniory

Cestovní kanceláře, agentury a další organizací, které poskytují či zprostředkovávají služby cestovního ruchu, nabízí různé zvýhodněné zájezdy či slevy pro seniory od určitého věku na pobyty. Většina cestovních kanceláří má nastavené slevy a poskytuje zvýhodněné programy pro osoby starší 55 let (jedná se například o CK Alexandria, CK Fischer či CK Čedok). Tyto slevy seniorům umožňují cestovat i do vzdálenějších destinací za stále poměrně dostupné ceny.

Slevové balíčky jsou poskytovány v různých kombinacích, a těmi může být například sleva na jednolůžkový pokoj pro seniora staršího 55 let nebo sleva 50 % pro druhou osobu starší 55 let, i pokud cestuje s jednou mladší osobou. Vhodné je také zmínit v souvislosti s cestovním ruchem slevy na jízdné pro seniory starší 65 let, které nyní činí 75 % z plné ceny, v budoucnu se ovšem bude snižovat na pouhých 50 % z plné ceny.

CK také vytvářejí katalogové nabídky, kde se jedná přímo o vybrané zájezdy určené seniorům, není zde většinou uplatňována žádná sleva, ale zájezd je sestavován s určitými standardy a požadavky, které senioři mají, jako je například bezbariérový přístup, český delegát k dispozici v místě pobytu, dostupná zdravotní péče a kvalitní poskytované služby, a to se týká jak zahraničních zájezdů, tak domácích zájezdů po ČR.

3 CK Alexandria

Tato kapitola praktické části pojednává o vybrané cestovní kanceláři, kterou je cestovní kancelář Alexandria, a. s., jež je zároveň cestovní agenturou a poskytuje služby cestovního ruchu.

CK Alexandria vznikla z původního podnikání pana Ing. Alexandra Pavlova, které bylo založeno již roku 1991, a jednalo se o cestovní agenturu, která poskytovala služby cestovního ruchu. Navázáním na podnikání pana jednatele Pavlova byla v roce 1993 založena cestovní kancelář. Pan Pavlov kladl důraz především na kvalitu zájezdů a při prodeji se snažil o co nejnižší ceny. Jedním z hlavních cílů CK bylo poskytování kvalitních služeb za výhodné ceny a zajišťování nejvhodnější dovolené. Tento cíl v cestovní kanceláři Alexandria i nadále přetrvává a přidává se také rozvíjení jejich působení a růst této cestovní společnosti.



Obrázek 4: Logo CK Alexandria, a. s.

Zdroj: Alexandria, 2022

Na českém trhu v současnosti patří CK Alexandria mezi největší cestovní kanceláře a to především díky výše zmiňovanému přístupu a zvoleným cílům. Velký důraz je kladen také

na kvalitu jejich vlastní pobočkové sítě. Celkem jsou nyní zákazníkům k dispozici více jak tři desítky poboček Alexandria či prodejen Alexandria Partner. Tímto se společnost snaží být svým zákazníkům blíže a poskytnout jim maximální servis při výběru jejich dovolené.

CK Alexandria, a.s. patří do skupiny Alexandria Group, a. s. Mezi jejich velké úspěchy se řadí i jejich vlastní klubové hotely, které mají především v Bulharsku. Alexandria Group je majitelem pětihvězdičkového hotelu Belvedere v Primorsku a čtyřhvězdičkových hotelů v Carevu a v Lozenci. Kromě jejich vlastních hotelů mají také několik hotelů v dlouhodobém pronájmu.

3.1 Nabízené služby

Základem nabídky cestovní kanceláře Alexandria jsou letní pobytové zájezdy, kde z největší části převažují zájezdy do Bulharska a do Řecka. CK ale nabízí zájezdy také do Turecka, Španělska, Itálie a spoustu dalších zemí. Dle CK jsou oblíbené také zájezdy do Egypta, Albánie a na Kypr. Samozřejmostí jsou i zájezdy po srdci Evropy – Česko, Slovensko, Rakousko a Maďarsko.

V nabídce nemají pouze letní zájezdy, ale také zimní, které tvoří například lyžování v ČR a zahraničí nebo exotické zájezdy uskutečňované v zimním období. CK Alexandria připravuje i podnikové a skupinové zájezdy, organizuje výjezdy sportovních týmů na jejich mezinárodní utkání a sestavuje zájezdy na míru – dle individuálních přání. Jako cestovní agentura mohou také zprostředkovat jakýkoliv jiný zájezd ve spolupráci s jinou CK. CK Alexandria se zaměřuje na zájezdy pro rodiny s dětmi i pro seniory. Animační programy vytvořené v klubových hotelech skupinou Alexandria Group ukazují, že zábava je nejen pro děti, ale i pro dospělé.

V oblasti zajišťování charterových letů je pro cestovní kancelář klíčová letecká společnost Smart Wings, se kterou spolupracují již několik let, a dále například letecké společnosti Lufthansa či Emirates. Co se týče odletových míst, z ČR jsou zajištěny lety z Prahy, Brna, Pardubic a Ostravy.

3.2 Způsoby úhrady nabízených služeb

CK Alexandria nabízí svým zákazníkům několik možností úhrady celkové ceny zájezdů a nabízených služeb. První možností je bezhotovostní způsob platby – a to bankovním převodem nebo složenkou na bankovní účet, nebo mohou zákazníci využít platbu platební kartou na pobočce či online. Druhou možností je platba v hotovosti přímo na pobočce. CK je povinna ihned po platbě na pobočce vydat doklad o zaplacení.

Zákazníci nemusejí zaplatit celý zájezd ihned po objednávce (pokud se nejedná o last minute zájezd), ale mohou zaplatit pouze zálohu na zájezd, pokud to daný termín zájezdu umožňuje, a zbytek celkové částky doplatí dle stanovených termínů. Pokud mají zákazníci možnost placení formou zálohy, první záloha je stanovena na 7.000 Kč za každého dospělého účastníka zájezdu a 3.000 Kč za každé dítě. První záloha je splatná při uzavření Smlouvy o zájezdu. Druhá záloha činí doplacení celkové ceny zájezdu do výše 50 %. Pokud je Smlouva o zájezdu uzavřena méně než 60 dní do začátku zájezdu, musí být uhrazena celá cena zájezdu.

V ceně zájezdu je vždy automaticky zahrnuta letecká přeprava včetně letištních tax a příplatků, transfery z letiště do pobytového místa a zpět, ubytování, česky nebo slovensky mluvící delegát a pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. K ceně zájezdu lze za příplatek objednat například komplexní cestovní pojištění včetně pojištění léčebných výloh, storna zájezdu a nevyužité dovolené. V současné době bylo také možné využít připojištění na Covid-19, které obsahovalo pojištění léčebných výloh spojených s Covid-19 a případné další vynaložené náklady na onemocnění Covidem-19.

Pojistka proti úpadku CK, která je pro cestovní kanceláře povinností, je uzavřena s ERV Evropskou pojišťovnou, a.s. a ta je také partnerem v nabídce dodatečných připojištění klientů při zájezdech a cestách do zahraničí (viz příloha A).

3.3 Poskytované slevy

Alexandria Group zavádí na trh mnoho novinek a ty jsou důkazem, že je společnost velice dynamická. Nejoblíbenějšími novinkami a výhodami jsou v cestovní kanceláři samozřejmě poskytované slevy.

V roce 2008 poskytla Alexandria svým zákazníkům jako první garanci nejnižší ceny. Alexandria ovšem nenabízí svým zákazníkům pouze tuto garanci, ale také spoustu dalších výhod, které jsou velice oblíbené. Jedná se například o zájezdy pro děti do nedovršeného věku 2 let zdarma.

Dále také nabízí Senior Program 55PLUS, který se zaměřuje na segment zákazníků starší 55 let a umožňuje jim tak cestovat s padesátiprocentním zvýhodněním. SENIOR PROGRAM 55PLUS je možné uplatnit pro osobu starší 55 let, a to i pokud s ní cestuje osoby či více osob, které uvedený věk nedovršily. Tuto slevu ovšem není možné kombinovat s žádnou další slevou poskytovanou společností, jako je například sleva Alexandria bonus clubu, nebo slevovými kupony. Výjimkou je pouze odměna za platbu on-line (viz níže), kterou lze poskytnout k tomuto programu.

Další oblíbenou výhodou je kapesné na dovolenou, které Alexandria rozdává svým zákazníkům – v současné době je to 66 Eur. Toto kapesné je samozřejmě podmíněno zakoupením dovolené v určitém termínu a z určitého katalogu (například „Léto 2022 – Letecké zájezdy“) a je udělováno pouze zákazníkům, které určené podmínky splní. Toto kapesné klienti obdrží v den odletu na zvoleném letišti v odletové hale v Alexandria info stánku.

V roce 2017 Alexandria také zavedla odměnu za platbu online, která se pohybuje od 100 Kč do 500 Kč na osobu – její výše se řídí nastavenými pravidly, a získá ji každý platící účastník zájezdu, který zaplatí zájezd online, a je uveden ve Smlouvě o zájezdu, kterou lze vidět v příloze B na konci této práce.

CK Alexandria svým klientům také nabízí slevu v podobě věrnostních karet Alexandria Bonus Club, kterou mohou využít. Tito klienti klubu mají řadu výhod, které začnou získávat už po první dovolené strávené s cestovní kanceláří Alexandria. Bonusové karty, ze

kterých mohou čerpat slevy, jsou rozděleny do tří kategorií – stříbrná karta, zlatá karta a platinová karta. Stříbrnou kartu obdrží klienti, kteří byli s CK na dovolené 1 – 2 krát a získají s ní nejnižší slevy. Zlatá karta je pro klienty, kteří s CK cestovali 3 – 4 krát a hodnota slev je vyšší. Platinovou kartu si zaslouží klienti, kteří byli s CK na více než čtyřech zájezdech a hodnota slev je nejvyšší. V současné době cestovní kancelář zasílá věrnostní karty pouze elektronicky.



Obrázek 5: Věrnostní karty Alexandria Bonus Clubu

Zdroj: Alexandria, 2021

3.4 Covid-19 průzkum v CK Alexandria

Na přelomu ledna a února uskutečnila cestovní kancelář Alexandria průzkum týkající se způsobu sjednávání zájezdu – zda jezdí klienti s CK či na vlastní pěst. Hlavním aspektem pro tento průzkum byla skutečnost velkého nárůstu prodeje letních zájezdů téměř na všech českých pobočkách. Z průzkumu vyplynulo, že více jak polovina nových zákazníků cestuje s CK poprvé, což značí významnou část klientů dříve cestujících na vlastní pěst, a přes 20 % klientů dokonce cestuje s CK úplně poprvé letecky do zahraničí.

Důležitou roli ve sjednání zájezdu s CK dle průzkumu hrála především záruka vrácení peněz při nemožnosti vycestovat kvůli pandemii. Spousta klientů si také mohla připojistit léčebné výlohy spojené s touto nákazou a získat tak případné vynaložené náklady spojené s léčbou zpět z pojištění. Přes 60 % respondentů také zodpovědělo, že případné problémy v souvislosti s pandemií za ně vyřeší delegát v místě pobytu nebo jim alespoň zařídí a zorganizuje termíny testování spojené s případnou nákazou a předají veškeré důležité kontakty.

Tento průzkum poukazuje na skutečnost, že v době začínajícího útlumu pandemie lidé začali nakupovat zájezdy (na letní sezónu) v mnohem větší míře, než nakupovali před pandemií. Uvědomili si, jak jim pandemie znemožnila návštěvy přátel v zahraničí, které dlouho neviděli, a velice je obtěžovaly administrativní překážky ze strany vyplňování příjezdových formulářů, které měly být na příslib vlády postupně odbourávány.

4 Dotazníkové šetření

Tato poslední kapitola se věnuje vyhodnocení získaných údajů vytvořeného dotazníkového průzkumu, který byl vyplňován klienty seniorského cestovního ruchu. Dosažená zjištění jsou ve většině interpretována za pomoci přehledných výsečových grafů a číselná data jsou doplněna sloupcovými grafy nebo tabulkami.

Dotazník s 29 otázkami byl zasílán v online formě klientům starším 55 let, v tištěné formě dotazník nebyl vyhotoven. Následně byl dotazníkový průzkum vyplňován především klientelou cestovní kanceláře Alexandria (pobočka v Liberci) a studenty navštěvujícími Univerzitu třetího věku na Technické univerzitě v Liberci, kteří byli ochotni online dotazník vyplnit.

Tohoto průzkumu se zúčastnilo celkem 80 respondentů a to v době od 4. dubna do 24. dubna, dotazník byl tedy vyvěšen na online platformě po dobu 3 týdnů. Otázky na sebe logicky navazovaly, ale ne všichni respondenti odpověděli na všechny otázky, a proto se celkové množství respondentů u každé z otázek může lišit. Veškeré odpovědi byly zcela anonymní a sloužily pouze pro účely této bakalářské práce.

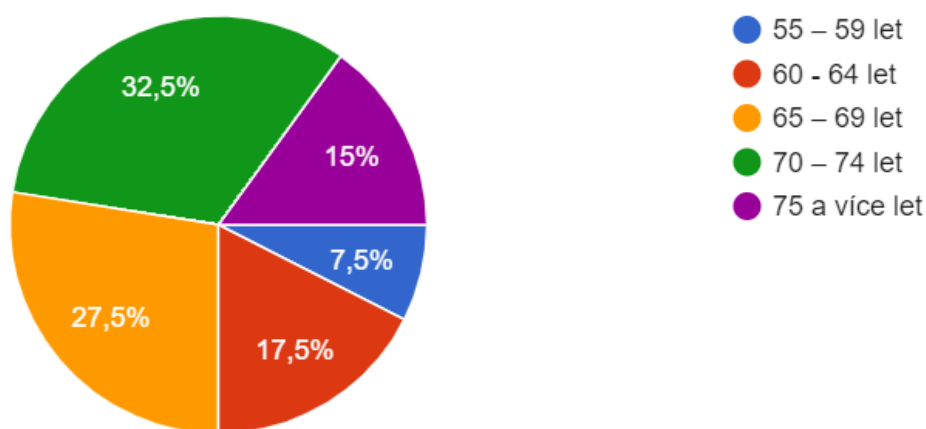
Otázky byly tvořeny formou výběru z variant odpovědí, u některých otázek byla možnost pouze jednoho výběru odpovědi, u jiných byla možnost více odpovědí. Několik otázek zůstalo také otevřených, kde mohli respondenti napsat svou vlastní odpověď.

Pro účely tohoto dotazníku bylo také na začátku sděleno, co vše je obecně myšleno cestováním, aby byly otázky v dotazníku zjednodušeny. Pokud nebylo v otázkách uvedeno jinak, cestováním byly myšleny veškeré zájezdy k moři, víkendové poznávací zájezdy, wellness a lázeňské pobyty, turistické zájezdy, ale také organizované jednodenní výlety. Do definice cestování spadaly i návštěvy přátel či rodiny v zahraničí.

4.1 Základní informace o respondentech

Tato podkapitola vyhodnocuje otázky zaměřené na základní informace o respondentech, které zjišťovaly pohlaví, věk, hlavní zdroj příjmů a případné přivýdělnky.

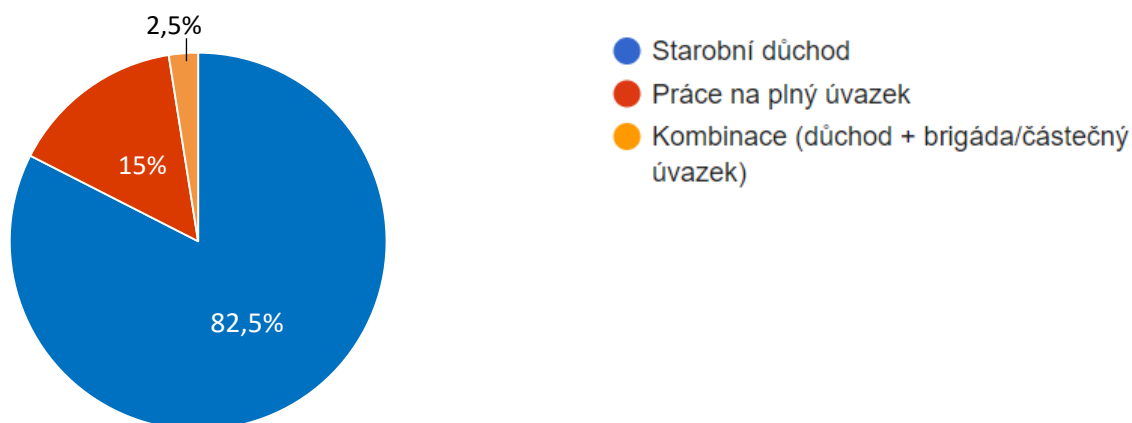
Jak již bylo zmíněno, dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 80 respondentů, z čehož bylo 85 % žen a 15 % mužů. Co se týká věkového rozdělení (viz obrázek 6), v dotazníku nejvíce převažovali senioři v rozmezí 70 – 74 let, představovali 32,5 % z celkového počtu respondentů, což poukazuje na skutečnost, že v tomto důchodovém věku mají tito turisté třetího věku spoustu volného času na cestování. Respondenti ve věku 65 – 69 let, kteří mohou být stále aktivní a mají dostatek finančních prostředků, byli zastoupeni z 27,5 %. Mladší senioři, kam spadají senioři ve věku 60 – 64 let, představovali 17,5 %. Skutečnost, že respondenti ve věku 55 – 59 let byli zastoupeni pouze ze 7,5 %, může znázorňovat nedostatek volného času na cestování z důvodu stálého zaměstnání. I senioři starší 75 let stále cestují, což dokazuje zastoupení 15 % respondentů.



Obrázek 6: Věková kategorie respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Hlavním zdrojem příjmů respondentů (viz obrázek 7) byl z 82,5 % starobní důchod, což odpovídá také většinovému zastoupení respondentů v důchodovém věku. Dalších 15 % seniorů stále pracuje na plný úvazek a 2,5 % seniorů dokonce vypovědělo, že pobírají starobní důchod a k tomu si přivydělávají částečným úvazkem či brigádou. Na toto téma proto také navazovala další otázka týkající se ekonomické aktivity. Bylo zkoumáno, kolik respondentů je ve skutečnosti ekonomicky aktivních i přesto, že například pobírají starobní důchod. V této otázce bylo zodpovězeno, že 65 % seniorů pobírá pouze starobní důchod a 35 % seniorů ještě stále pracuje na hlavní pracovní poměr, poloviční úvazek či mají brigádu.

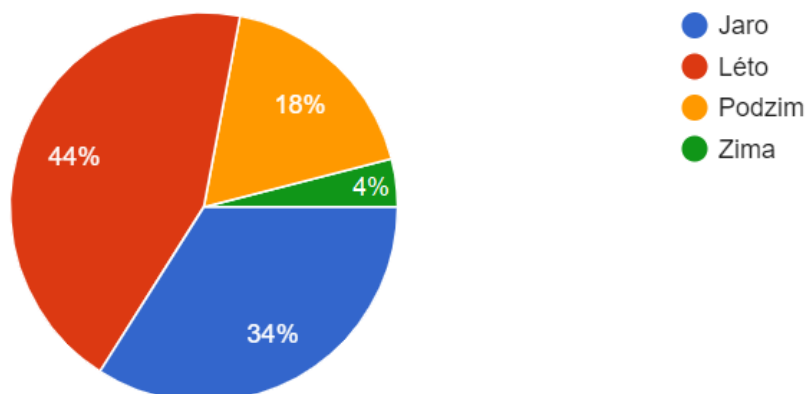


Obrázek 7: Hlavní zdroj příjmů respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Dále bylo zkoumáno období, ve kterém senioři cestují nejvíce, s kým nejčastěji cestují, jaký typ pobytu preferují nejvíce a jakým způsobem si zájezdy sjednávají.

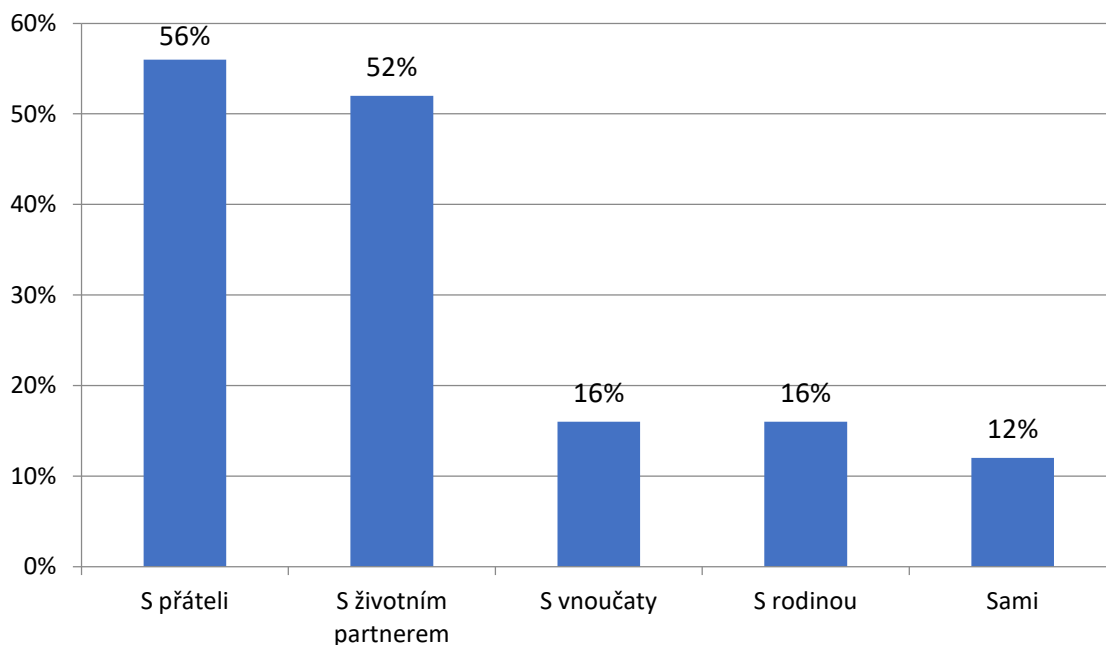
Níže zaznamenaný graf (viz obrázek 8) uvádí, v jakém období senioři cestují nejvíce. Z údajů vyplývá, že 44 % respondentů cestuje v letní sezóně, což může naznačovat volný čas a letní prázdniny vnoučat, se kterými senioři cestují. Jarní období je zde zastoupeno z 34 %, což dělá také významnou část z celkového počtu respondentů. Cestování v mimosezónním podzimním období vyplňuje 18 % respondentů. V zimní sezóně cestují pouze 4 % respondentů, v tomto období jsou většinou uskutečňovány zájezdy do exotických zemí.



Obrázek 8: Nejpreferovanější období pro cestování

Zdroj: vlastní zpracování

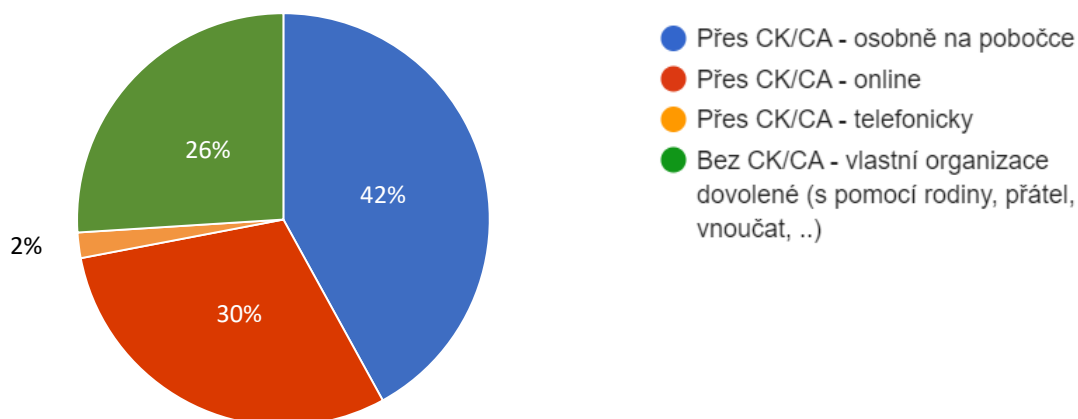
Na otázku s kým nejčastěji respondenti cestují, kde respondenti mohli vybrat více odpovědí, byla nejčastější odpověď s přáteli a s životním partnerem. Níže na obrázku 9 lze vidět početné rozložení variant, s kým nejčastěji respondenti cestují.



Obrázek 9: S kým respondenti nejčastěji cestují

Zdroj: vlastní zpracování

Obrázek 10 ukazuje, že respondenti ve 42 % cestují na vlastní pěst – bez cestovní kanceláře či agentury a vše si zajišťují svépomocí. Osobně na pobočce CK či CA si zařizuje své zájezdy 30 % respondentů, 26 % si zájezdy zařizuje online na webových stránkách vybrané cestovní kanceláře. Telefonicky si zařizují zájezdy pouze 2 % dotazovaných seniorů.



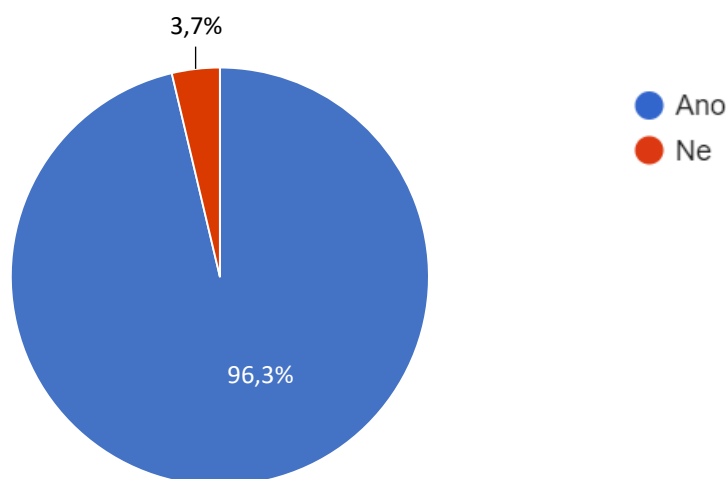
Obrázek 10: Jakým způsobem je sjednáván zájezd

Zdroj: vlastní zpracování

V následující otázce, zabývající se nejpreferovanějším typem pobytu, vedly v největší míře vícedenní pobyty u moře a vícedenní poznávací zájezdy (oba 28 %). Na druhém místě v žebříčku nejpreferovanějšího typu pobytu byl vícedenní pobyt v lázních. Respondenti také uvedli vícedenní turistický zájezd (horské výšlapy, cyklovýlety).

4.2 Cestování před pandemií

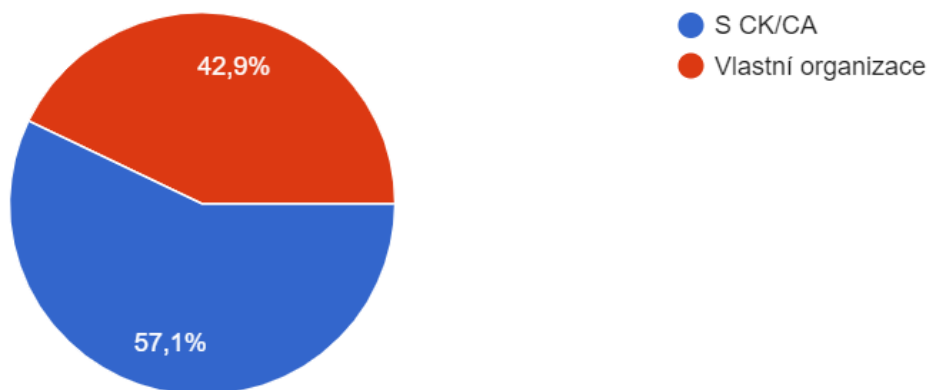
Otázky v této podkapitole byly zaměřeny na dotazy týkající se cestování již před pandemií. První kladenou otázkou v dotazníku byla obecná otázka, zda respondenti cestovali již před pandemií. Pokud respondenti zodpověděli v této otázce „ano“, byli dále směrováni k vyplnění následujících otázek v této podkapitole, pokud zodpověděli „ne“, byli přeměřováni k otázkám v další sekci, týkající se cestování v době pandemie. Z celkového počtu všech respondentů cestovala před pandemií většina dotázaných, a to v 96,3 %. Pouhé 3,7 % dotázaných před pandemií vůbec necestovalo, jak lze vidět na obrázku 11.



Obrázek 11: Cestování v době před pandemií

Zdroj: vlastní zpracování

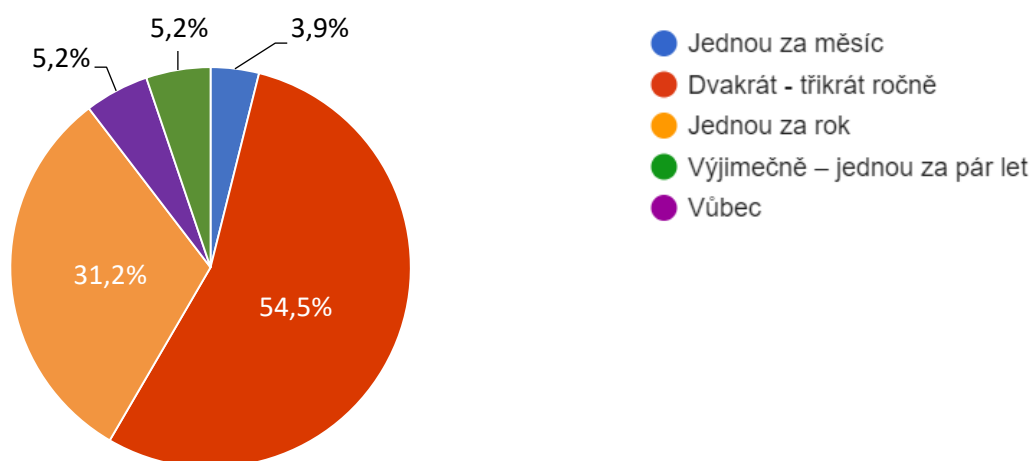
Překvapivé byly odpovědi v otázce dotazující se na způsob cestování, kde spousta seniorů zodpověděla, že cestovala před pandemií na vlastní pěst bez cestovní kanceláře či agentury, a to především v důchodovém věku. Více jak polovina respondentů poté cestovala s CK či CA (viz obrázek 12).



Obrázek 12: Způsob cestování

Zdroj: vlastní zpracování

Přes 50 % respondentů cestovalo před pandemií dvakrát – třikrát ročně do zahraničí. Jednou ročně do zahraničí cestovalo 31,2 % respondentů. 5,2 % respondentů dokonce necestovalo do zahraničí vůbec – cestovali pouze po Česku. Obrázek 13 zobrazuje také respondenty cestující výjimečně jednou za pár let nebo naopak velmi často, a to jednou za měsíc.

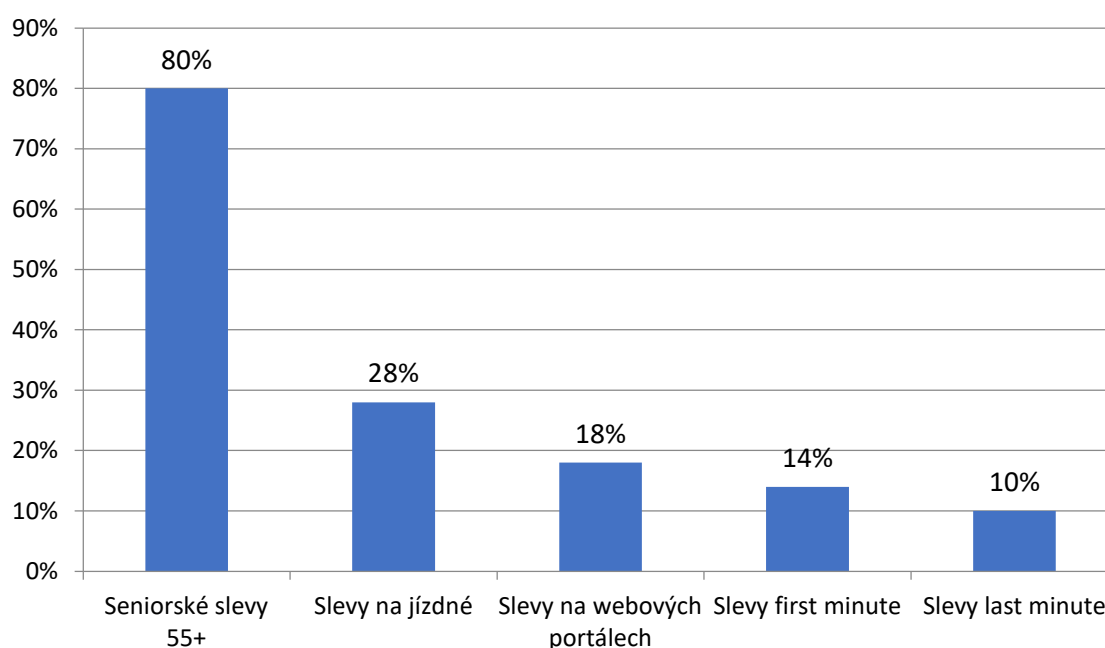


Obrázek 13: Cestování do zahraničí před pandemií

Zdroj: vlastní zpracování

Na toto téma navazuje otázka týkající se nejpreferovanějších států k cestování, kterými před pandemií byly především Itálie (25 %), Chorvatsko (20 %), Řecko a Turecko. Také evropské státy jako je Francie, Maďarsko, Slovensko či Polsko, kam většina respondentů jezdí na wellness pobyty, byly preferovány ve velké míře. Překvapivé byly i odpovědi typu Egypt, Tunisko, Dominikánská republika a Izrael.

Pokud respondenti cestovali již před pandemií, byli odkázáni na otázku ohledně využívání slev. Zde odpovídalo pouze 63 % z celkového počtu všech respondentů, z nichž 100 % zaznamenalo, že využívá slevy na cestování, tudíž je využívání slev opravdu oblíbeným benefitem při výběru zájezdu. Zbýlých 37 % respondentů necestuje, a tudíž nemohou využívat slevy na cestování a neúčastnili se této otázky. V následující otázce, týkající se typu slev využívaných nejčastěji, mohli respondenti vybrat více možností. Seniorské slevy pro seniory starší 55 let poskytované CK byly nejčtenější. Slevy na jízdné, v případě samoorganizovaného zájezdu, využívá 28 % respondentů. Co se týká slev na webových portálech (slevomat, booking) – zde využívá slevy 18 % dotázaných. Senioři využívají také slevy first a last minute, jak lze vidět na obrázku 14.



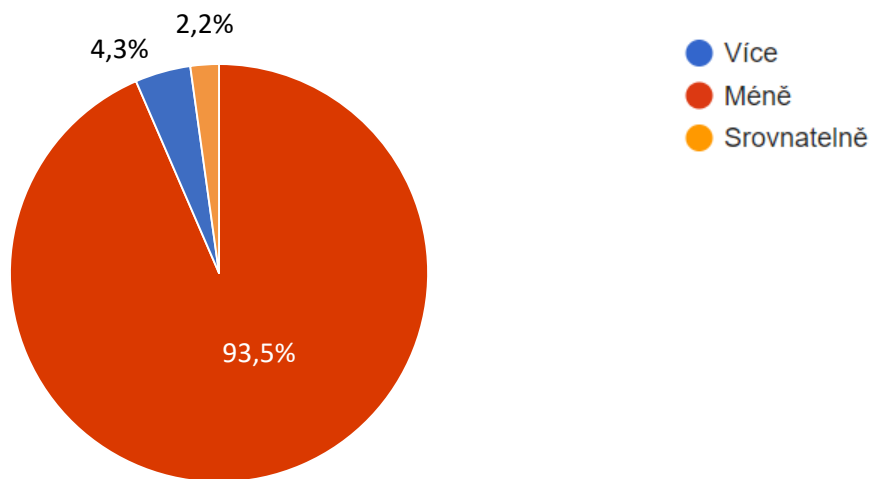
Obrázek 14: Využívání slev

Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Cestování v době pandemie a jejím útlumu

Všichni respondenti byli dotázáni, zda cestují nyní v době pandemie a jejím útlumu a výsledkem bylo 57,5 % cestujících i v době pandemie a 42,5 % seniorů, kteří v této době necestovali.

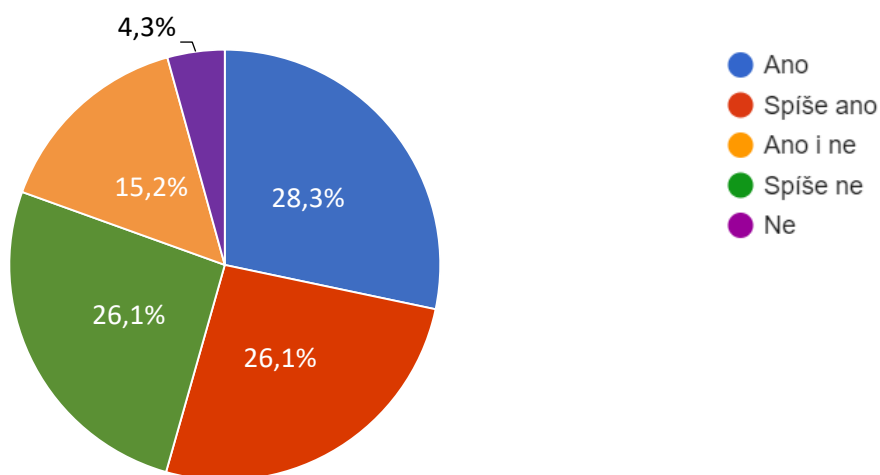
Na níže uvedeném grafu (viz obrázek 15) lze vidět, že více jak 90 % respondentů cestovalo během pandemie méně než obvykle. 4,3 % respondentů odpovědělo, že v době pandemie cestovali více než před pandemií, a to může vypovídat o strachu z nevědomosti, kdy se tyto turisté obávali a nevěděli, zda ještě někdy budou mít šanci vycestovat a tak v této době podstoupili spoustu cest.



Obrázek 15: Cestování během pandemie

Zdroj: vlastní zpracování

Důležitou otázkou bylo také, zda pandemie ovlivnila seniory v jejich cestách (viz obrázek 16). Více jak polovinu respondentů pandemie ovlivnila, ať už méně či více. Respondentů, které pandemie spíše neovlivnila, bylo 26,1 % a 15,2 % odpovědělo, že pandemií byli zároveň v nějakých věcech ovlivněni i neovlivněni.



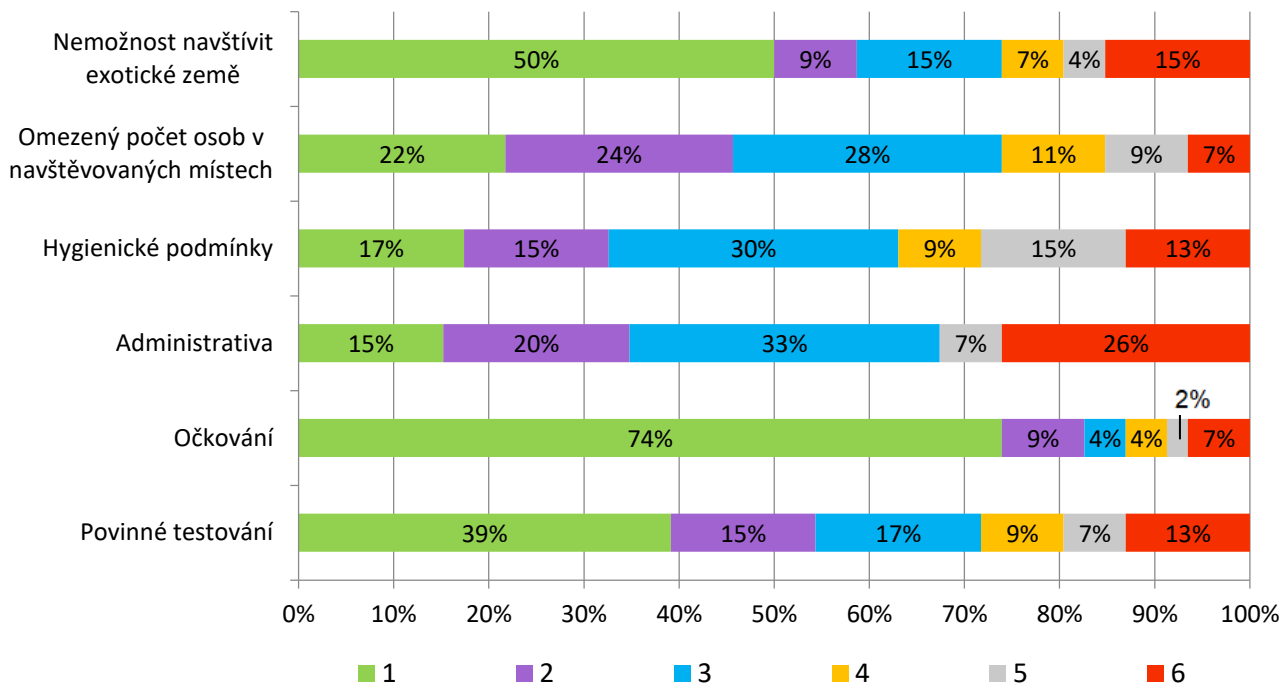
Obrázek 16: Vliv pandemie na současné cestování

Zdroj: vlastní zpracování

Následující otázka byla zaměřena na místo, kde senioři preferovali své cesty během pandemie více. Dle vlivu, který lze vidět na obrázku 16 není divu, že přes 80 % respondentů preferovalo pouze cestování po ČR a zbytek cestoval do zahraničí.

Zajímavé je, že ve srovnání četnosti cest v době před pandemií a v době útlumu pandemie, respondenti cestují stále ve stejné míře, a to nejvíce dvakrát až třikrát ročně. Tento fakt ukazuje, že seniorský turismus se v době útlumu pandemie vrací pomalu zpět na vzestup.

V další otázce respondenti hodnotili, jak velkou překážkou pro ně byla následující omezení zaznamenaná na obrázku 17 v období pandemie. Stupeň 1 (vyznačen zeleně) znamenal nejmenší zátěž a stupeň 6 (vyznačen červeně) znamenal největší problém. Z tabulky vyplývá, že nejvíce respondentům vadily administrativní překážky – vyplňování příjezdových formulářů a případné papírové potvrzení o očkování či testech. Nejméně respondentům vadilo očkování, které pro ně bylo dobrovolné, a poté také nemožnost navštívení exotických zemí. Nošení roušek, respirátorů a případně rukavic respondenti hodnotili poměrně neutrálně – 30 % respondentů označilo hygienické podmínky stupněm tři.

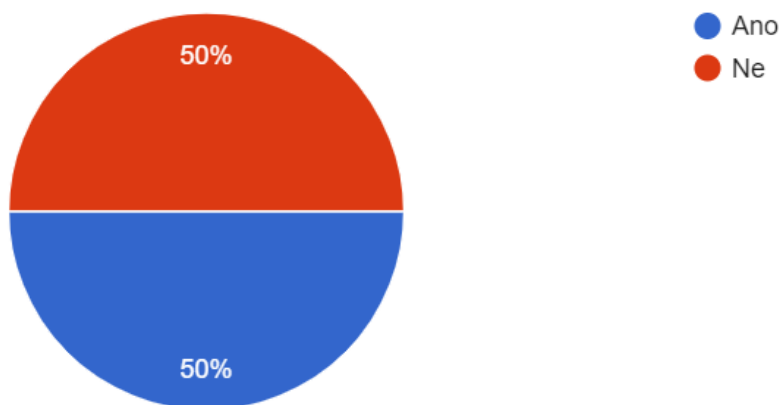


Obrázek 17: Vyhodnocení omezujících překážek v cestování v době pandemie
Zdroj: vlastní zpracování

Na otevřenou otázku týkající se dalších případných překážek, které ovlivnily respondenty, bylo v největší míře odpovězeno strach z nákazy v zahraničí a strach z měnících se cestovních podmínek ze dne na den. Mezi další překážky patřilo například:

- nejistota, zda nebudou zavřeny hranice před odjezdem na zájezd,
- obavy z karantény v zahraničí,
- nemožnost setkání s přáteli v zahraničí,
- obavy z hlediska finanční stránky při případném onemocnění v zahraničí.

Senioři, kteří cestovali během pandemie, byli také dotázáni, zda před odjezdem na dovolenou či již v destinaci onemocněli nákazou Covid-19. Bohužel 4,5 % respondentů se s tímto problémem setkala. Tito respondenti byli následně dotázáni, jak tuto situaci řešili. Odpovědi se poměrně shodovaly, znění odpovědí bylo zrušení zájezdu a propadlá zaplacená záloha. Navazující otázkou bylo připojištění týkající se Covidu-19 – zda si ho senioři zakoupili v době pandemie při svých cestách. Zde byl výsledek 50 % na 50 % - polovina respondentů si připojištění zakoupila a druhá polovina cestovala bez připojištění na nákazu (viz obrázek 18).



Obrázek 18: Zakoupení připojištění na Covid-19

Zdroj: vlastní zpracování

5 Shrnutí a doporučení

Z vytvořeného dotazníkového šetření vyplývá, že během pandemie se senioři obávali vycestovat do zahraničí kvůli neustále se měnícím podmínkám, a raději cestovali po České republice. Tato skutečnost ovlivnila také cestovní kanceláře, které v době pandemie prodaly méně zájezdů než v době před pandemií.

Následná doporučení byla sestavena na základě výsledků dotazníkového šetření a měla by sloužit cestovní kanceláři Alexandrii ke zvýšení prodejů nabízených zájezdů při případném návratu nákazy.

První doporučení pro CK je spojeno s administrativními překážkami, které seniory velice ovlivňovaly a zatěžovaly při výběru zájezdu do zahraničí v době pandemie. Pokud by byla ochota ze strany CK svým klientům nabídnout pomoc či vytvořit službu spojenou s vyplňováním případných formulářů, klienti by nebyli v takové míře odrazeni od koupě zájezdu. Vytvoření takové služby by pro CK znamenalo na základě osobních údajů vyplnit formuláře pro účastníky zájezdu, na které by se požadavek o vyplnění vztahoval.

Dalším doporučením je rozšíření nabídky přípojištění na Covid-19, která se týká stornopoplatků nebo například nákladů vynaložených na ubytování v situaci karantény, a případně zvýšení cenových limitů na léčebné výlohy. Nejvíce se senioři obávali nečekaného uzavření hranic v době jejich blížících se zájezdů, a protože zrušení letu spadalo do tohoto přípojištění, spousta seniorů si ho zakoupila. Pokud by byla nabídka přípojištění na Covid-19 rozsáhlejší, turisté třetího věku by si za větší jistotu připlatili.

CK by měla i nadále nabízet seniorské slevy, protože se v dotazníkovém šetření jasně prokázalo, že tyto slevy jsou stoprocentně využívány. Díky těmto poskytovaným slevám senioři nadále cestují s CK a nepřevažuje zde cestování na vlastní pěst.

Závěrečným doporučením pro CK je, že by se měla věnovat a přistupovat ke každému klientovi individuálně, protože z dotazníku také vyplývá, že každý preferuje jiné zájmy v jiném rozsahu.

Závěr

Tato bakalářská práce byla zaměřena na oblast cestovního ruchu, a to na cestovní ruch seniorů. V práci bylo poukázáno na hlavní rysy a specifika seniorského cestovního ruchu, které udávají současný trend pro cestování seniorů, a to nejen z teoretického hlediska, ale také z praktického. Byla zde také rozebrána problematika současné pandemie, která je postupně na ústupu.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjištění, zda má seniorský cestovní ruch v době útlumu pandemie stále potenciál a v jaké míře ovlivnil turisty třetího věku v cestování. Dalším záměrem bylo také poukázání na již rozvinutý trend cestování seniorského segmentu.

K dosažení hlavního cíle byl vytvořen dotazníkový průzkum, který se komparativní metodou zaměřil na otázky týkající se především cestování v době před pandemií a v době pandemie a jejím útlumu. Respondenti byli převážně klienti cestovní kanceláře a studenti Univerzity třetího věku, tudíž zde byla také možnost porovnat, zda senioři vůbec ve svém věku cestují a v jaké míře.

S ohledem na výsledky zanalyzovaného průzkumu lze jednoznačně říci, že pandemie turisty třetího věku skutečně ovlivnila, a to v poměrně vysoké míře. Jednalo se jak o negativní ovlivnění, tak i o pozitivní ovlivnění. Vliv se týkal také cestovních kanceláří a agentur, které v době pandemie přišly o většinu zákazníků kvůli strachu a obavám z nákazy, jak bylo zjištěno v dotazníkovém šetření.

V době pandemie byli turisté ovlivněni strachem a nevědomostí z neustále se měnících podmínek, a proto většina z nich dle dotazníkového průzkumu cestovala pouze po Česku a spíše na vlastní pěst. V současné době, kdy je pandemie v útlumu, se turisté opět obrací na cestovní kanceláře a vyhledávají zájezdy do zahraničí. Největším problémem byly pro turisty třetího věku především administrativní překážky, které jsou ve většině zemí již odbourány a turisté tak mohou cestovat poměrně bez omezení.

Senioři si díky vlivu pandemie také uvědomili, že jim scházelo uspokojení z cestování a poznávání. Tato skutečnost pozitivně ovlivnila také cestovní kanceláře, které dříve

někteří klienti nevyužívali ke svým cestám a které díky nastalým problémům spojeným s nákazou mohly zareagovat marketingovými tahy a přilákat tak více klientů k zakoupení zájezdu v době útlumu pandemie.

V současnosti lze díky komparaci otázek v dotazníku říci, že seniorský turismus je opět na vzestupu, cestovní ruch znovu ožívá a seniorských zájezdů do zahraničí přes cestovní kanceláře přibývá.

Seznam použité literatury

Alexandria. 2022. *Akce a slevy* [online]. [cit. 2022-04-30]. Dostupné z: <https://www.alexandria.cz/akce-a-slevy>.

Asociace cestovních kanceláří ČR. 2017. *Jaký je rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou?* [online]. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.ackcr.cz/casto-kladene-otazky/jaky-je-rozdil-mezi-cestovni-kancelari-a-cestovni-agenturou/>.

Covid portál. 2021. *Seniori* [online]. [cit. 2022-01-25]. Dostupné z: <https://covid.gov.cz/situace/seniori>.

Český statistický úřad. 2021. *Koronavirus stále decimuje ubytovací služby* [online], 2021. [cit. 2022-01-25]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/ci/cestovni-ruch-1-ctvrtleti-2021>.

Eurostat. 2008. *Tourism in Europe: does age matter?* [online]. [cit. 2022-01-03]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistics-in-focus/-/ks-sf-08-069>.

FRANCESCATO, Simone, Roberta MAIERHOFER, Valeria MINGHETTI, Eva-Maria Trinkaus. 2017. *Senior Tourism: Interdisciplinary Perspectives on Aging and Traveling*. Bielefeld: Transcript Verlag. ISBN 978-3-8376-3703-8.

INDROVÁ, Jarmila, 2009. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1569-4.

I-Senior. 2021. *Cestovat se dá i v důchodu. Praktické tipy pro seniory* [online]. [cit. 2021-10-31]. Dostupné z: <https://www.i-senior.cz/cestovat-se-da-i-v-duchodu-prakticke-tipy-pro-seniory/>.

I60. 2017. *Senior friendly hotely. Jak je poznat?* [online]. [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://www.i60.cz/clanek/detail/17591/senior-friendly-hotely-jak-je-poznat>

KOTÍKOVÁ, Halina. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4603-6.

LUKEŠOVÁ, Lenka, 2008. *Cestovní ruch seniorů*. Diplomová práce. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze. Dostupné z: <https://vskp.vse.cz/english/8590>.

Ministerstvo pro místní rozvoj. 2021. *Počet aktivních cestovních kanceláří v ČR (ke konci období)* [online]. [cit. 2022-02-03]. Dostupné z: <https://www.investicniweb.cz/sites/default/files/inline-images/Cestovn%C3%AD%20ruch%2010.png>.

ORIEŠKA, Ján, 2010. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis. ISBN 978-80-85970-68-5.

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

PALATKOVÁ, Monika, 2011. *Mezinárodní cestovní ruch: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, význam turismu v mezinárodních ekonomických vztazích, evropská integrace a mezinárodní turismus*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3750-8.

Švec a kol. 2018. *Preference seniorů na trhu cestovního ruchu*. Mladá Veda. [cit. 2022-01-21]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/docview/2088455709/6E2A104D89174354PQ/5?accountid=17116&fbclid=IwAR2Nv9jul6kus7jLoSuqikFN6EucJx50F7oGCashD7U1DZR8gWjKbUKYn3k&parentSessionId=WSZ6yLRMQ%2BtwzwMekJMreG05bucDcBLSHSSWrUFEUDE%3D>

PATTERSON, Ian, 2018. *Tourism and Leisure Behaviour in an Ageing World*. Boston, MA: CABI. ISBN 9781786390967.

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

RYGLOVÁ, Kateřina a kol. 2011. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.

SHUTTERSTOCK. 2021. *Grandparents And Grandchildren Sitting On Beach Together* [online]. [cit. 2021-10-23]. Dostupné z: <https://www.shutterstock.com/cs/image-photo/grandparents-grandchildren-sitting-on-beach-together-284498267>.

SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava, 2013. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-927-1.

Seznam příloh

Příloha A Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře

Příloha B Smlouva o zájezdu CK Alexandria, a. s.

Příloha A Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře



POJISTKA

k pojistné smlouvě č. 1180000502
na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojistitel: ERV Evropská pojišťovna, a. s.
se sídlem Křižíkova 237/36a,
186 00 Praha 8
IČ: 492 40 196

Pojistník, pojištěný: ALEXANDRIA a.s.
se sídlem Poupětova 1128/22,
170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 256 61 507

Pojistitel potvrzuje, že pojištník uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku

- a) neposkytne zákazníkovi, na kterého se vztahuje smlouva o zájezdu uzavřená s pojištěným (dále jen „oprávněná osoba“), dopravu z místa pobytu v zahraničí do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí oprávněné osobě zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil,
- c) nevrátí oprávněné osobě rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojistná doba: 01.01.2022 – 31.12.2022

Pojištění se řídí pojistnými podmínkami PP-INS-1806 pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a pojistnou smlouvou.

V Praze dne 22.12.2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Landik', is written over a horizontal dotted line.

za ERV Evropskou pojišťovnu, a. s.
Ing. Štěpán Landík
ředitel obchodu a marketingu

Příloha B Smlouva o zájezdu CK Alexandria, a. s.



SMLOUVA O ZÁJEZDU

Rezervační číslo/
variabilní symbol

strana 1/2

ALEXANDRIA a. s., centrála Španělská 2/770, Praha 2, PSČ 120 00, sídlo Poupětova 1128/22, Praha 7 (není korespondenční adresou).
IČ: 25661507, DIČ: CZ25661507; zaps. v OR vedeném u MS v Praze v oddíle B, vložka 23999,
bankovní spojení: 4364362/0800, Česká spořitelna, a. s., Praha 4,
e-mail: smlouva@alexandria.cz (dále také „CK“), tel.: 221 466 466, fax: 222 251 602

Objednavatel zájezdu: je účastníkem zájezdu		<input checked="" type="checkbox"/> ano	<input type="checkbox"/> ne
Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:	<input type="text"/>
Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>		
E-mail:	<input type="text"/>	Mobil:	<input type="text"/>
		Tel.:	<input type="text"/>
Zákazníci/účastníci zájezdu (včetně objednavatele, zúčastní-li se zájezdu):			
1.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
2.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
3.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
4.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
5.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
6.	Jméno a příjmení:	<input type="text"/>	Datum narození:
	Ulice, město, PSČ:	<input type="text"/>	
	E-mail:	<input type="text"/>	Mobil*:
		<input type="text"/>	Tel.:
Komplexní odbavení včetně pokynů na cestu [informace o dopravě, ubytování (voucher) a doklady o pojištění, má-li klient sjednáno] poslat:			
<input type="checkbox"/>	e-mailem klientovi	<input type="checkbox"/>	e-mailem prodejci
<input type="checkbox"/>	doporučenou poštou klientovi za poplatek 100 Kč	<input type="checkbox"/>	osobně v CK
<input type="checkbox"/>	osobně na www.alexandria.cz (pouze u zájezdů leteckou dopravou)		
Specifikace zájezdu – ostatních služeb:			
Termin zájezdu od:	<input type="text"/>	do:	<input type="text"/>
Počet nocí / dní:	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>
Země (příp. ostrov) pobytu:	<input type="text"/>	Místo pobytu:	<input type="text"/>
Ubytování (druh – hotel, penzion, ..., název a kategorie):	<input type="text"/>	Počet a typ**:	<input type="text"/>
Druh a kategorie dopravního prostředku:	<input type="checkbox"/> vlastní	<input type="checkbox"/> autobus	<input type="checkbox"/> loď
	<input type="checkbox"/> letadlo	Odlet/odjezd z:	<input type="text"/>
Svoz na letiště z:	<input type="text"/>	Svoz z letiště do:	<input type="text"/>
		Přilet/příjezd do:	<input type="text"/>
Stravování:	<input type="checkbox"/> bez stravy	<input type="checkbox"/> snídaně	<input type="checkbox"/> večeře
	<input type="checkbox"/> plná penze	<input type="checkbox"/> all inclusive	<input type="checkbox"/> polopenze
		<input type="checkbox"/> polopenze plus	<input type="text"/>
Členem Alexandria Bonus Klubu je účastník č.:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
Akce CK:	<input type="text"/>		
Zvláštní požadavek klienta***:	<input type="text"/>		
Poznámka CK:	<input type="text"/>		

ALEXANDRIA, a. s., centrála Španělská 2/770, Praha 2, PSČ 120 00, sídlo Poupětova 1128/22, Praha 7 (není korespondenční adresou).
 IČ: 25661507, DIČ: CZ25661507; zaps. v OR vedeném u MS v Praze v oddíle B, vložka 23999,
 bankovní spojení: 4364362/0800, Česká spořitelna, a. s., Praha 4,
 e-mail: smlouva@alexandria.cz (dále také „CK“), tel.: 221 466 466, fax: 222 251 602

Rozpis ceny zájezdu (rozepíše CK/CA):	Počet	Cena Kč	Celkem Kč
Základní cena (např. dospělý – pevné lůžko):			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
Sleva pro účastníky číslo:			0,00
			0,00

Nepovinné příplatky:			
Cestovní pojištění pro účastníky číslo:			0,00
			0,00
Stravování (není-li součástí základní ceny):			0,00
			0,00
Další příplatky (např. apartmán, výhled na moře, svoz, ...):			0,00
			0,00
Poplatky za komplexní odbavení vč. pokynů na cestu: CEL			0,00
Seky ABK použité při placení:	v hodnotě 100 Kč	-100,00	0,00
Seky ABK použité při placení:	v hodnotě 200 Kč	-200,00	0,00
Seky ABK použité při placení:	v hodnotě 400 Kč	-400,00	0,00
Seky ABK použité při placení:	v hodnotě 600 Kč	-600,00	0,00
Seky ABK použité při placení:	v hodnotě 1000 Kč	-1.000,00	0,00
CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU Kč			0,00

Platby za zájezd:	
Záloha v Kč:	Splatná dne:
<input type="checkbox"/> složenkou <input type="checkbox"/> bankovním převodem <input type="checkbox"/> fakturou <input type="checkbox"/> hotově <input type="checkbox"/> kartou <input type="checkbox"/> poukazy*** v hodnotě	
Doplatek v Kč:	Splatný dne:
<input type="checkbox"/> složenkou <input type="checkbox"/> bankovním převodem <input type="checkbox"/> fakturou <input type="checkbox"/> hotově <input type="checkbox"/> kartou <input type="checkbox"/> poukazy**** v hodnotě	

Poznámky: * Cestuje-li účastník ve věku 15–18 let sám, je telefonní spojení na nezletilého účastníka, příp. na osobu, která za něj v místě pobytu odpovídá, povinným údajem.

** Typ – pokoj (2, 2+1, 2+2, DSR, ...), apartmán (A 2+2, A 6+2), studio (S 2, S 2+1) atd.

*** Nejedná se o smluvní ujednání (součást smlouvy), ale o požadavek klienta, kterým není CK vázána.

**** Poukazy – dárkový certifikát CK, hodnotové poukázky (Sodexo, Up Česká republika s.r.o., Edenred apod.).

Zákazník souhlasí s poskytnutím smlouvy o zájezdu v elektronické podobě. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že: – převzal doklad o uzavřeném pojištění CK proti úpadku, – byl informován o vízových a pasových požadavcích, jakož i zdravotních dokladech vyžadovaných pro potřeby cesty, – byly mu poskytnuty informace s podrobným vymezením zájezdu (včetně údajů o ubytování, dopravě a stravování, které jsou obsaženy v aktuálních informacích o zájezdech na www.alexandria.cz – byly mu poskytnuty informace na příslušném formuláři dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb. | Dále pak svým podpisem potvrzuje, že se seznámil a souhlasí: – s důležitými informacemi a podmínkami pro účast na zájezdu CK ALEXANDRIA a.s. v souvislosti s pandemií nebo jinou epidemií způsobenou virem či jiným infekčním onemocněním a s důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb, které jsou k dispozici na www.alexandria.cz a zákazník je převzal (v tištěné, příp. elektronické podobě), – se Smluvními podmínkami CK, – s Informacemi a přístupem k osobním údajům – ALEXANDRIA a.s. | Všechny tyto dokumenty tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se zavazují se jimi řídit. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn Smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších účastníků zájezdu, a že její títo další účastníci k jejich účasti na zájezdu rádně pověřili. Současně se zákazník zavazuje, že další účastníky zájezdu seznámí s výše uvedenými doklady a informacemi, včetně práv a povinností z nich vyplývajících. Uzavírá-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, příp. disponuje zmocněním tímto zástupcem, který rovněž souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

Datum	Podpis zákazníka/objednavatele	Razítko a podpis prodejce
-------	--------------------------------	---------------------------