



Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

Bakalářská práce

Vliv epidemie Covid-19 na vybraný segment cestovního ruchu

Vliv pandemie covid-19 na vybrané cestovní kanceláře v ČR

Forma studia:	kombinovaná 2019/2022
Obor:	MCR
Vedoucí práce:	Mgr. Pavlína Chaloupská, Ph.D.
Datum zpracování:	15. srpna 2022
Místo zpracování:	Praha
Autorka:	Šárka Provazníková

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že mnou předložená práce je původní a zpracovala jsem ji zcela samostatně. Dále prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a nejsou porušena žádná autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Praze 15. srpna 2022

Šárka Provazníková

Anotace

Bakalářská práce na téma Vliv epidemie Covid-19 na vybraný segment cestovního ruchu, se zaměřením na segment cestovních kanceláří v ČR, měla za cíl zanalyzovat, jaký vliv měla pandemie Covid-19 v roce 2020 a 2021 na činnost vybraných cestovních kanceláří v České republice. Práce je založena na literární rešerši, sekundární analýze zdrojů a na kvantitativním dotazníku zodpovězeným cestovními kancelářemi v ČR. Text teoretické části shrnuje vybrané aspekty cestovního ruchu a cestovních kanceláří, popis onemocnění Covid-19, průběh pandemie v ČR i ve světě, vládní opatření proti šíření pandemie v ČR, vládní podporu českých cestovních kanceláří a opatření příjezdových zemí. Praktická část se věnuje zejména kvantitativnímu dotazníku pro cestovní kanceláře v ČR a popsání jeho výsledku. Kapitola shrnutí a diskuse výsledků se zabývá zodpovězením výzkumných otázek na základě teoretické a praktické části a je doplněna o vybrané zprávy z tisku a o související informace dostupné na stránkách cestovních kanceláří. Výsledky práce popisují negativní vliv pandemie na cestovní kanceláře v ČR a jejich reakci na vzniklou situaci.

Klíčová slova:

Pandemie Covid-19; cestovní kanceláře; cestovní ruch v ČR; opatření proti šíření pandemie Covid-19;

Abstract

The impact of the Covid-19 epidemic on a selected segment of the tourism

The impact of the covid-19 pandemic on selected tour operators in the Czech Republic

The Covid-19 pandemic has had undoubtedly a significant impact on tourism both in the Czech Republic and around the world, and thus also affected Czech tour operators, which have not yet had to deal with a similar crisis. The aim of this thesis is to examine the impact of the Covid-19 pandemic in 2020 and 2021 on a operation of selected tour operators in the Czech Republic. The methodology is based on literature review in theoretical part and on a questionnaire survey and content analysis in practical part.

The results show that the pandemic has had many negative effects on tour operators. For example, a crushing drop in profits, the termination of operation of many tour operators, or the dismissal of employees.

The key findings indicates that tour operators were most affected by the anti-epidemic measures introduced in the Czech Republic by the ban on travel, mandatory quarantine after returning from abroad, closure of branches or mandatory testing. Secondly they show that each tour operator responded differently to the Covid-19 pandemic – for example, some seized the opportunity to introduce new products and destinations. Thirdly, they indicate that some of the changes introduced by the tour operators will remain, such as offering tours suitable for home office or „beach office“. Fourthly, the available data show that the tourism industry and thus the operation of travel agencies is returning to normal and it is possible that it will soon reach pre-pandemic levels.

Key words:

The Covid-19 pandemic; tour operator; tourism in the Czech Republic; measures against the spread of the Covid-19;

OBSAH

1. Úvod	1
2. Cíl práce a metodika zpracování.....	2
2.1. Cíl bakalářské práce	2
2.2. Metodika výzkumu	2
3. Teoretická východiska.....	5
3.1. Trh cestovního ruchu	5
3.2. Dělení cestovních kanceláří.....	5
3.3. Cestovní kanceláře.....	6
a. Popis cestovní kanceláře a zájezdu	6
b. Management a marketing cestovních kanceláří.....	7
c. Produkt cestovní kanceláře	9
3.4. Cestovní ruch v ČR.....	10
a. Cestovní kanceláře v ČR	11
3.5. Pandemie COVID-19	12
a. Onemocnění COVID-19	12
b. Počátek pandemie.....	13
c. Průběh pandemie Covid-19 ve světě	14
i. Očkování	15
ii. Mutace SARS-CoV-2	15
d. Průběh pandemie v ČR	16
3.6. Vládní opatření proti šíření pandemie v ČR, která ovlivnila cestovní ruch.....	18
a. Nouzový stav.....	18
b. Podmínky návratu do ČR.....	19
3.7. Opatření příjezdových zemí	22
3.8. Podpora cestovních kanceláří v ČR během pandemie	25
a. Lex voucher – zákon 185/2020 Sb.	25

b. COVID cestovní kanceláře	26
4. Praktická část.....	28
4.1. Základní fakta k situaci cestovních kanceláří během pandemie	28
4.2. Průběh a výsledky šetření	28
5. Shrnutí a diskuse výsledků	40
5.1. Jak ovlivnila pandemie covid-19 cestovní kanceláře v ČR?.....	40
5.2. Jaké byly zavedeny změny a opatření týkající se cestovního ruchu v reakci na pandemii covid-19 v ČR a ve světě?	40
5.3. Jak ovlivnily změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19 vybrané cestovní kanceláře v ČR? 43	43
5.4. Jak vybrané cestovní kanceláře v ČR reagovaly na změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19?.....	45
5.5. Jaké změny zavedené cestovními kancelářemi v průběhu pandemie Covid-19 byly dočasné a jaké trvalé? 47	47
6. Závěry a doporučení	49
7. Seznam zdrojů	52
8. Přílohy	62

1. Úvod

Pandemie Covid-19 bezpochyby významně zasáhla cestovní ruch jak v České republice, tak po celém světě a tím ovlivnila i české cestovní kanceláře, které se zatím s podobnou krizí nemusely potýkat. I když je dříve ovlivnily jiné politické, ekonomické, sociální či zdravotní faktory, žádný z nich na ně neměl takový vliv jako pandemie Covid-19, jelikož způsobila zejména v počátcích téměř zastavení celosvětového cestovního ruchu, který se po první vlně pandemie sice pozvolna rozjížděl, ale většinou za přísných protiepidemických opatření výjezdových i příjezdových zemí.

Bakalářská práce se věnuje popisu podmínek, za kterých bylo v průběhu pandemie možné vycestovat z České republiky a podmínek pobytu příjezdových zemí, jak tyto změny ovlivnily cestovní kanceláře a jak na ně reagovaly.

V průběhu pandemie nebylo možné i několik měsíců vycestovat do zahraničí a i poté, co se opatření zavedená proti šíření pandemie Covid-19 rozvolnila, nebyla situace pro cestovní kanceláře a její klienty stejná jako před pandemií. Byla zavedena opatření proti šíření pandemie, ať již Českou republikou, příjezdovými zeměmi či dopravními společnostmi, která museli cestovatelé splnit. Tato opatření se dynamicky měnila podle vývoje pandemie a bylo tedy zapotřebí neustále hlídat aktuální informace k cestování. Poté, co opadla první vlna pandemie a bylo možné vycestovat do zahraničí, přistupovalo mnoho klientů cestovních kanceláří k cestování zdrženlivě. Důvody byly různé, často se obávali o své zdraví, nebo toho, že se situace zhorší a přijdou o dovolenou. Někteří nechtěli absolvovat zavedená opatření či se jim nelíbily podmínky pobytu v cílové destinaci/hotelu.

Autorka si toto téma vybrala, jelikož pandemie Covid-19 významně ovlivnila celosvětový cestovní ruch a také proto, že má vlastní zkušenosti s prací v cestovní kanceláři před pandemií a během ní v letech 2020 a 2021. Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaký vliv měla pandemie na cestovní kanceláře a jak na vzniklou situaci reagovaly.

2. Cíl práce a metodika zpracování

2.1. Cíl bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je zanalyzovat, jaký vliv měla pandemie covid-19 v roce 2020 a 2021 na činnost vybraných cestovních kanceláří v České republice. Konkrétně popsat podmínky, za kterých bylo v průběhu pandemie možné vycestovat z České republiky a také podmínky pobytu příjezdových zemí, jak tyto změny ovlivnily cestovní kanceláře a jak na ně reagovaly (obecně i za použití konkrétních příkladů vybraných cestovních kanceláří). Také se pokusit identifikovat, jestli některé změny zavedené v důsledku pandemie budou trvalé.

Výzkumné otázky a metody vedoucí k odpovědi

- Jak ovlivnila pandemie covid-19 cestovní kanceláře v ČR? (Sekundární analýza zdrojů a dotazník pro cestovní kanceláře.)
- Jaké byly zavedeny změny a opatření týkající se cestovního ruchu v reakci na pandemii covid-19 v ČR a ve světě? (V teoretické části – sekundární analýza zdrojů, literární rešerše.)
- Jak ovlivnily změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19 vybrané cestovní kanceláře v ČR? (V praktické části – sekundární analýza zdrojů a dotazník pro cestovní kanceláře.)
- Jak vybrané cestovní kanceláře v ČR reagovaly na změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19? (V praktické části – sekundární analýza zdrojů a dotazník pro cestovní kanceláře.)
- Jaké změny zavedené cestovními kancelářemi v průběhu pandemie Covid-19 byly dočasné a jaké trvalé? (V praktické části – sekundární analýza zdrojů.)

2.2. Metodika výzkumu

Literární rešerše

Teoretická část práce je založena na sekundární analýze zdrojů, literární rešerši. Popsané vybrané aspekty cestovního ruchu a cestovních kanceláří jsou čerpány zejména od Hampela (2005), Zelenky (2010), Orišky (2010), Palatkové a kol. (2013), Drobné a Morávkové (2013) a Ministerstva pro místní rozvoj ČR (2022). Popis onemocnění Covid-19, průběh pandemie v ČR i ve světě, vládní opatření proti šíření pandemie v ČR, vládní podpora českých cestovních kanceláří a opatření příjezdových zemí je nejvíce založen na publikacích těchto organizací: World Health Organization – Světová zdravotnická

organizace (dále jen WHO), Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (dále jen MMR ČR), Ministerstvo zahraničních věcí ČR (dále jen MZV ČR), Vláda ČR a Ministerstvo zdravotnictví ČR (dále jen MZ ČR)

Dotazník

Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaného dotazníku vytvořeného na webu Survio.com. Osloveny byly cestovní kanceláře, které mají v nabídce (mimo jiné) zájezdy do zahraničí a mají širší portfolio produktů. Cílem bylo oslovit co nejvíce cestovních kanceláří a získat relevantní data pro kvantitativní výzkum. Respondenti byli hledáni převážně na stránkách Asociace cestovních kanceláří České republiky. Konkrétní průběh dotazníkového šetření je popsán v praktické části bakalářské práce v kapitole 4.2.1 Sběr informací a průběh šetření – dotazník pro cestovní kanceláře

Zdůvodnění volby otázek

První čtyři otázky dotazníku se věnovaly identifikaci respondentů, důležitá je zejména velikost CK a na jaký produkt se zaměřuje. Další tři otázky zjišťují, jak/jestli se změnil preference zákazníků při rozhodování o dovolené – jak byl ovlivněn výběr produktu, dopravy a destinace. Otázka 8 se věnuje vlivu opatření ČR zavedených během pandemie na situaci CK. Otázky 9-11 zjišťují, zda v průběhu pandemie CK vytvářely nové produkty, rozšiřovaly nabídku ve stávajících destinacích nebo zaváděly nové destinace. Otázka 12 zkoumá vliv podmínek zavedených pro vstup, pobyt a návrat z destinací. Otázky 13-16 se zabývají změnami podmínek při prodeji zájezdů a poukazy – zda měli klienti zájem spíše o proplacení Lex-voucheru, nebo o jeho uplatnění na zájezd a zda CK nabízela vlastní poukazy na zájezdy a případně jak byly pro klienty výhodné. Otázka na změnu podmínek a na výhodnost vlastních poukazů je s otevřenou odpovědí, aby měly CK dostatečný prostor pro vyjádření. Otázka 17 řeší vliv pandemie na zaměstnance CK. Otázka 18 se ptá přímo na vliv pandemie na počet prodaných zájezdů a zisk a je otevřená. Otázka 19 je také otevřená a zjišťuje vstřícnost dodavatelů ohledně vrácení záloh za zarezervované služby. Poslední 20. otázka dává prostor k vyjádření případných dalších poznatků o vlivu pandemie na CK nebo k připomínce k samotnému dotazníku. Otázky se snaží zmapovat, jaké okolnosti měly během pandemie vliv na cestovní kanceláře, jak ovlivnily jejich fungování a jak se k tomu postavily. Celý dotazník je k prohlédnutí viz. přílohy – Příloha č. 1 – Dotazník Vliv pandemie Covid-19 na cestovní kanceláře v ČR přes platformu Survio.com

Další zdroje výzkumu

Jelikož na kvalitativní dotazník odpovědělo pouze 26 ze 168 cestovních kanceláří, bylo třeba zvážit další zdroje výzkumu. Osloveny byly cestovní kanceláře s žádostí o poskytnutí rozhovoru na téma Vliv pandemie Covid-19 na cestovní kanceláře, bohužel bez zpětné vazby. Dalším zdrojem je sekundární výzkum – analýza dostupných informací o vlivu pandemie Covid-19 na cestovní ruch a na cestovní

kanceláře v ČR, zejména z tisku a ze souvisejících informací dostupných na stránkách cestovních kanceláří.

3. Teoretická východiska

3.1. Trh cestovního ruchu

Cílové destinace ve světě jsou podle Zelenky (2010) nerovnoměrně rozložené, což může být způsobeno zastoupením atraktivit cestovního ruchu, dopravní dostupností od hlavních vysílajících zemí a destinací, kvalitou marketingu, politickou situací, stavem životního prostředí, tradicí nebo rozvinutostí infrastruktury služeb. Dále uvádí, že jsou makroregiony světa dlouhodobě stabilní v počtu příjíždějících turistů i v příjmech z cestovního ruchu a cca 95 % příjmů z cestovního ruchu a počtu turistů připadá na Evropu, Ameriku, Východní Asii a Oceánii. Konstatuje, že je očekáván stabilní růst cestovního ruchu i přes negativní vlivy (v té době zejména terorismus, války – Jugoslávie, Irák nebo ekonomická krize) a tento růst bude nerovnoměrný na mikroregionální i regionální úrovni, přičemž největší růst byl předpokládán ve východní a jihovýchodní Asii (zejména v Číně). Dodává, že Evropa zůstane v nejbližších letech nejvýznamnější cílovou destinací zahraničního cestovního ruchu, i když je statistika ovlivněna tím, že nezohledňuje domácí cestovní ruch mezi státy v USA, dosahující vysokých hodnot.

Podle UNWTO (2022a) zažíval cestovní ruch v posledních desetiletích trvalý růst a stal se jedním z nejrychleji rostoucích ekonomických odvětví na světě. Popisuje, že cestovní ruch má významné postavení v mezinárodním obchodu a v mnoha rozvojových zemích představuje jeden z hlavních zdrojů příjmu. UNWTO (2022b) zdůrazňuje význam udržitelného rozvoje v cestovním ruchu, který zohledňuje jeho ekonomické, environmentální a sociální dopady. Popisuje, že udržitelný cestovní ruch by měl chránit přírodní dědictví a biologickou rozmanitost a využívat zdroje životního prostředí šetrně. Dále by měl respektovat autenticitu hostitelských komunit, jejich dědictví a tradiční hodnoty a také podporovat místní ekonomiku.

3.2. Dělení cestovních kancelářů

Hned v úvodu je třeba rozlišit cestovní kanceláře od cestovních agentur, které oproti cestovním kancelářím nevytváří produkt (zájezd), ale pouze ho přepravují. Cestovní kancelář musí být pojištěna proti úpadku a k jejímu založení je potřeba koncesovaná živnost.

Podle Hampela (2005) je možné cestovní kanceláře dělit podle klientely na:

- Incomingové cestovní kanceláře zaměřující se na aktivní cestovní ruch, tj. návštěvníky příjíždějící do ČR, často ve spolupráci s partnerskými zahraničními cestovními kancelářemi.

- Outcomingové cestovní kanceláře zabývají se pasivním cestovním ruchem, tedy návštěvníky, kteří cestují z ČR do zahraničí. Produkt je vytvořen s pomocí zahraničních dodavatelů služeb cestovního ruchu a nabídnut zákazníkovi ve formě zájezdu nebo pobytu.

Hampel (2005) dále uvádí dělení cestovních kanceláří podle zaměření jejich činnosti na:

- Všeobecné cestovní kanceláře, které mají rozsáhlou nabídku a odpovídající pracovní tým a vybavení. Jedná se o velké cestovní kanceláře.
- Specializované cestovní kanceláře specializují se na určitou oblast, činnost nebo klientelu. Díky specializaci může cestovní kancelář zaujmout na specializovaném trhu přední místo. Specializace se může týkat zaměření na sport, určitou destinaci nebo na formu, např. poznávací zájezdy nebo kongresový cestovní ruch.

Dělení cestovních kanceláří rozlišuje také Oriška (2010) podle následujících kritérií:

- Rozsah, charakter a struktura – základní cestovní kancelář, specializovaná cestovní kancelář.
- Územní působnost – příjezdová (incomingová) cestovní kancelář, výjezdová (outgoingová) cestovní kancelář.
- Provozní doba – cestovní kancelář s celoročním provozem, cestovní kancelář se sezónním provozem.
- Velikost – malá cestovní kancelář, střední cestovní kancelář, velká cestovní kancelář.
- Forma vlastnictví – soukromá cestovní kancelář, družstevní cestovní kancelář, cestovní kancelář města/obce.
- Systém prodeje – klasická cestovní kancelář, virtuální cestovní kancelář.

3.3. Cestovní kanceláře

a. Popis cestovní kanceláře a zájezdu

MMR ČR (2022) má na svých stránkách dostupný zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu definující cestovní kancelář jako podnikatele oprávněného nabízet a prodávat zájezdy na základě koncese. Zájezdem se v tomto zákoně rozumí předem sestavená kombinace minimálně dvou a více služeb prodávaná za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována déle než 24 hodin nebo zahrnuje ubytování přes noc. Službou může být ubytování, doprava nebo jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování, ovšem musí se jednat o významnou

část zájezdu nebo tvořit alespoň 20 % ceny zájezdu. Oriška (2010) uvádí, že služba nesplňující legislativní kritéria zájezdu, která zahrnuje pobyt na jednom místě, se označuje jako pobyt.

Podle Orišky (2010) se cestovní kanceláře označují jako organizátoři cest nebo touroperátoři (z anglického tour operator), jelikož služby organizují do balíčku služeb v podobě zájezdů nebo pobytů. Naopak u cestovních agentur uvádí, že obstarávají zejména distribuci těchto služeb, a proto jsou obvykle označovány jako zprostředkovatelé nebo prodejci služeb.

Cestovní kancelář má podle Orišky (2010) následující funkce:

- Zprostředkovatelská funkce – spojuje služby jednotlivých dodavatelů a zprostředkovává je zákazníkům.
- Organizační funkce – vytvoření balíčku služeb, které se vzájemně doplňují a podmiňují.
- Funkce překlenování času a prostoru – prostorové a časové odloučení nabídky a poptávky.
- Funkce průzkumu společenské poptávky – řízení nabídky cestovní kanceláře dle poptávky po produktech.
- Transformační funkce – tvorba nových služeb cestovních kanceláří.
- Kontaktní funkce – spojení s obchodními partnery (dodavatelé a odběratelé služeb).
- Informační funkce – směrem k odběratelům v podobě zejména propagačních prostředků a ve vztahu k dodavatelům zejména v předrealizační části zájezdu.
- Kontrolní funkce – kontrola kvality služeb dodavatelů, řešení problémů a vyřizování stížností.
- Realizační funkce – cíl dosáhnout optimálního zisku při uspokojení spotřebitelské poptávky.
- Výchovná funkce – tematické zaměření organizačních balíčků, zejména poznávacích zájezdů.

b. Management a marketing cestovních kanceláří

Palatková a kol. (2013) popisují, že management cestovních kanceláří má následující specifika:

- Výrazná sezonnost – nerovnoměrné rozložení poptávky zejména v průběhu roku.
- Konkurence – nejvíce u všeobecných cestovních kanceláří a zejména cenová – není velká možnost diferenciacie produktu.
- Vlastnost služeb – služby jsou nehmotné, nelze je skladovat, a tím je kladen větší nárok na manažerské procesy například při distribuci a cenové politice.
- Změna podmínek na trhu – rychle se měnící podmínky trhu vyžadují flexibilitu managementu.

- Externí faktory – vliv faktorů, jako jsou politická situace, bezpečnost země či počasí, které často není možné dopředu odhadnout a ovlivnit.
- Specifika zaměstnanosti v turismu – rostoucí podíl žen a lidí do 25 let zaměstnaných v turismu, převaha středoškolského vzdělání.
- Důraz na ochranu spotřebitele – striktní legislativa.
- Komplexnost služeb – zájezd tvoří celý balíček služeb (2 a více).
- Vysoké nároky na zaměstnance, jejich kvalifikaci a dovednosti.
- Specifika finančního managementu – odlišné načasování příjmu a plateb za zájezdy.
- Nepotopitelnost produktu.
- Vysoké fixní náklady – pracovní síla mimo sezónu.
- Odlišnost produktu – různé cílové skupiny, produktové řady a portfolio produktů.

Zelenka (2010) se v mnohém s Palatkovou a kol. (2013) shoduje a popisuje následující specifické vlastnosti služeb cestovního ruchu:

- Komplexní charakter – zajišťování služeb odlišnými subjekty.
- Časová závislost – zejména roční období nebo konání kulturních či sportovních akcí.
- Vázanost na určitý prostor – kulturní a přírodní památky, lázeňský nebo kongresový turismus.
- Široká zastupitelnost – z hlediska zprostředkovatele (velký výběr cestovních agentur a cestovních kanceláří), destinace (záměna přímořských destinací, např. Bulharsko – Řecko), nebo dodavatele služeb (doprava, ubytování).
- Častá závislost na včasném zajištění služeb – ať z pohledu zprostředkovatele, nebo zákazníka.
- Výrazné uplatnění segmentace trhu – dle ceny, destinace, délky pobytu, komplexnosti apod.
- Poptávka po službách je místně i časově závislá například na sezónnosti destinací, poptávce po destinaci nebo poptávce po různých službách s ohledem na aktuální trendy.
- Součást služby je nehmotná – přátelská atmosféra, zážitky.
- Nezahrnuje do ceny negativní vlivy, jako je dopad služeb cestovního ruchu na životní prostředí nebo místní komunitu.
- Spokojenost zákazníků je ovlivněna faktory, které mohou být ovlivnitelné, částečně ovlivnitelné (dodavatelé jednotlivých služeb) nebo neovlivnitelné (počasí, politická situace, chování místních).

- Vliv psychiky a emocí při nákupu je výrazný, jelikož je ovlivněný charakterem produktu cestovního ruchu i nemožností seznámit se s produktem dopředu, a tak se často spoléhá na reference a osobní zkušenost známých nebo hodnocení na sociálních sítích.
- Snadné napodobení služeb, způsobené také tím, že je nabídka snadno přístupná na internetu.
- Důraz na image produktu je větší, např. hotelové služby, letecké společnosti.

Orieška (2010) popisuje také již některé zmiňované specifické vlastnosti služeb cestovního ruchu a dodává k nim vysokou spotřebu živé práce během poskytování služby, nezbytné informování o službách a jejich kvalitě a často neanonymitu spotřebitele služby.

Podle Zelenky (2010) hrají roli ve změnách marketingu cestovního ruchu politické, ekonomické, sociální a technologické faktory.

c. Produkt cestovní kanceláře

Orieška (2010) rozděluje produkt cestovní kanceláře na placené služby, které zahrnují organizování balíčku služeb (zájezdy, pobyty) a zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu, a dále neplacené služby, mezi které řadí poskytování informací.

K poskytování informací Orieška (2010) dodává, že kupní síla zákazníka je zčásti riziková, jelikož nemá možnost při placení nabízený produkt reálně vidět. Popisuje, že vzhledem k širokému sortimentu služeb a jejich různorodosti, diferenciaci a různorodosti cen, se poskytování informací může měnit na poradenskou službu. Informuje, že cestovní kanceláři stát ukládá ze zákona dokonce informační povinnost, která musí být splněna před uzavřením smlouvy. MMR ČR (2022) popisuje na svých stránkách Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu stanovující, že: *„Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou (dále jen "katalog") pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu.“* (MMR ČR, 2022). Dále dodává, že se jedná zejména o informace o termínu zájezdu, ceně zájezdu (včetně rozvrhu plateb a výše záloh), případech, kdy zákazník musí platit odstupné od smlouvy o zájezdu a v jaké výši, trase cesty a místě pobytu, dopravním prostředku, ubytování, pasových a vízových požadavcích, zdravotních formalitách, případném minimálním počtu zákazníků a maximálního termínu, kdy může cestovní kancelář pro nedostatek účastníků zájezd zrušit, podmínkách a rozsahu pojištění, lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba (pokud

to podmínky dovolují) a o možnosti uzavřít individuální pojištění pro cestu a pobyt, včetně pojištění nákladu při odstoupení od cestovní smlouvy.

U poskytování ostatních jednotlivých služeb cestovního ruchu mimo zájezdu Oriška (2010) vyjmenovává nejběžnější z nich:

- Zabezpečení a prodej dopravních cenin,
- zprostředkování ubytování (případně i se stravováním),
- zprostředkování pojištění,
- poskytnutí směnářských služeb.

Dělení zájezdů cestovních kanceláří definuje Oriška (2010) z následujících hledisek:

- Geografická poloha – domácí zájezd, zahraniční zájezd.
- Užitý dopravní prostředek – vlakový zájezd, autokarový zájezd, letecký zájezd, lodní zájezd, zájezd s kombinovanou dopravou a zájezd s vlastní dopravou.
- Roční období – zájezd mimo sezónu, zájezd v letní sezóně, zájezd v zimní sezóně.
- Délka trvání – krátkodobý zájezd, dlouhodobý zájezd.
- Sociologické hledisko – zájezd pro rodiny s dětmi, zájezd pro mládež, zájezd pro seniory. (Možno zvolit označení segmenty zákazníků)
- Tematické zaměření – kulturně-poznávací zájezd, rekreačně-pobytový zájezd sportovní/turistický zájezd, lázeňský pobyt, kongresový zájezd, zájezd na venkově, speciální tematický zájezd a podobně.

3.4. Cestovní ruch v ČR

Cestovní ruch podle statistik Českého statistického úřadu (dále jen ČSÚ) (2021a) tvořil v roce 2019 2,9% hrubého domácího produktu ČR (tj. 165 miliard Kč) a zaměstnával přes 239 tisíc osob. Uvádí se zde, že občané ČR podnikli celkem 13 milionů cest do zahraničí s průměrnou délkou pobytu 7,2 dne. Mezi nejoblíbenější destinace výjezdového cestovního ruchu ČR řadí Slovensko, Chorvatsko, Rakousko, Itálii a Řecko. Je zde popsáno, že celkový objem výdajů za cestovní ruch všech návštěvníků České republiky činil 308 miliard korun. Dle stejného zdroje do ČR přijelo 37,2 milionu zahraničních návštěvníků, kteří zde strávili v průměru 4,18 dne a nejčastěji přijeli z Německa, Slovenska, Polska, Číny, USA a Rakouska. Uvádí se zde také, že v rámci domácího cestovního ruchu podnikli čeští občané 86 milion cest po ČR

s průměrnou délkou pobytu 4,83 dne a nejčastěji navštěvovanými kraji byly Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Královéhradecký kraj, Liberecký kraj a Jihomoravský kraj.

a. Cestovní kanceláře v ČR

Cestovní kanceláře, cestovní agentury a další subjekty cestovního ruchu v České republice sdružuje Asociace českých cestovních kanceláří (dále jen AČCKA), která byla založena v roce 1991 a nyní má více jak 250 členů (AČCKA, 2021). AČCKA (2021) zastupuje své členy, chrání jejich hospodářské zájmy a rozvíjí jejich činnost a profesní prestiž. Spolupracuje s dalšími organizacemi cestovního ruchu, domácími i zahraničními. Její zástupci jsou členy celostátních a regionálních orgánů a podílejí se tak na tvorbě zákonů a legislativy v souvislosti s cestovním ruchem. Pořádá také setkání členů – Kongres AČCKA – a zajišťuje jejich účast na výstavách a trzích cestovního ruchu. AČCKA je členem asociace sdružující národní asociace cestovních kanceláří a cestovních agentur zemí EU a přidala se také ke Globálnímu etickému kodexu cestovního ruchu Světová organizace cestovního ruchu (anglicky United Nations World Tourism Organization, dále jen UNWTO).

Podle Drobné a Morávkové (2013) je nejstarší cestovní kancelář v ČR CK Čedok (zkratka pro Československou cestovní a dopravní kancelář), která byla založena v roce 1920 a byla na trhu cestovního ruchu v ČR monopolem. Dále popisují, že od poloviny šedesátých let začaly působit specializované cestovní kanceláře – Rekrea, Balnea, Sport-turist, CKM nebo Autoturist, z nichž řada budovala či integrovala vlastní zařízení cestovního ruchu, zejména hotely a restaurace. Dodávají, že po roce 1990 se trh cestovních kanceláří stává nepřehledným a v roce 1997 bylo evidováno celých 5 142 oprávnění k provozování cestovních kanceláří. Konstatují, že cestovní ruch zažíval v 90. letech bouřlivý rozvoj a vzniklo vysoce konkurenční prostředí v oblasti výjezdového cestovního ruchu. Dále informují, že legislativní rámec v oblasti organizovaného cestovního ruchu nebyl dobře připraven, zejména k ochraně spotřebitele, a proto byl vyvíjen tlak na přísnější regulaci podnikání v cestovním ruchu a také posílení ochrany zákazníka, jehož výsledkem byl zákon č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Největší cestovní kancelář v České republice je Exim Tours, jejíž majitel v roce 2019 koupil také jednu z největších cestovních kanceláří v ČR – CK Fisher. Mezi známé a velké cestovní kanceláře v ČR se dále řadí CK Čedok, CK ALEXANDRIA, CK Blue style, CK Vítkovice Tours či ESO Travel. Zpravodajský a informační portál o cestovním ruchu TTG uděluje ocenění za kvalitu služeb cestovního ruchu TTG Travel Awards. TTG (2018) uvádí následující výsledky týkající se cestovních kanceláří jubilejního 20. ročníku TTG Czech Travel Awards 2017:

- Nejlepší cestovní kanceláři pro cesty do Ameriky se stala CK America Tours, na druhém místě byla CK ESO travel a na třetím místě CK Alvarez.
- Nejlepší cestovní kanceláři pro cesty do Asie se stala CK ESO travel, na druhém místě byla CK China Tours a na třetím místě CK Blue Sky Travel
- Nejlepší cestovní kanceláři pro cesty na Blízký východ a do Afriky se stala CK Exim tours, na druhém místě byla CK Blue style a na třetím místě CK Time Travel
- Nejlepší cestovní kanceláři pro aktivní dovolenou se stala CK Adventura, na druhém místě byla CK Livingstone a na třetím místě CK Poznání.
- Nejlepší cestovní kanceláři pro zahraniční dovolenou s dětmi se stala CK Čedok, na druhém místě byla CK FIRO-tour a na třetím CK ALEXANDRIA.
- Nejlepší cestovní kancelář pro pobyty v ČR byla CK Atis, na druhém místě CK Čedok a na třetím CK Neckermann.
- Nejlepší cestovní kanceláři pro luxusní dovolenou se stala CK EXCLUSIVE TOURS, na druhém místě byla CK DELUXEA a na třetím CK ESO travel.

Podle TTG (2022a) evidovalo MMR ČR na začátku roku 2020 před vypuknutím pandemie 856 aktivních cestovních kanceláří. MMR ČR (2022) k datu 11. srpna 2022 eviduje 588 cestovních kanceláří.

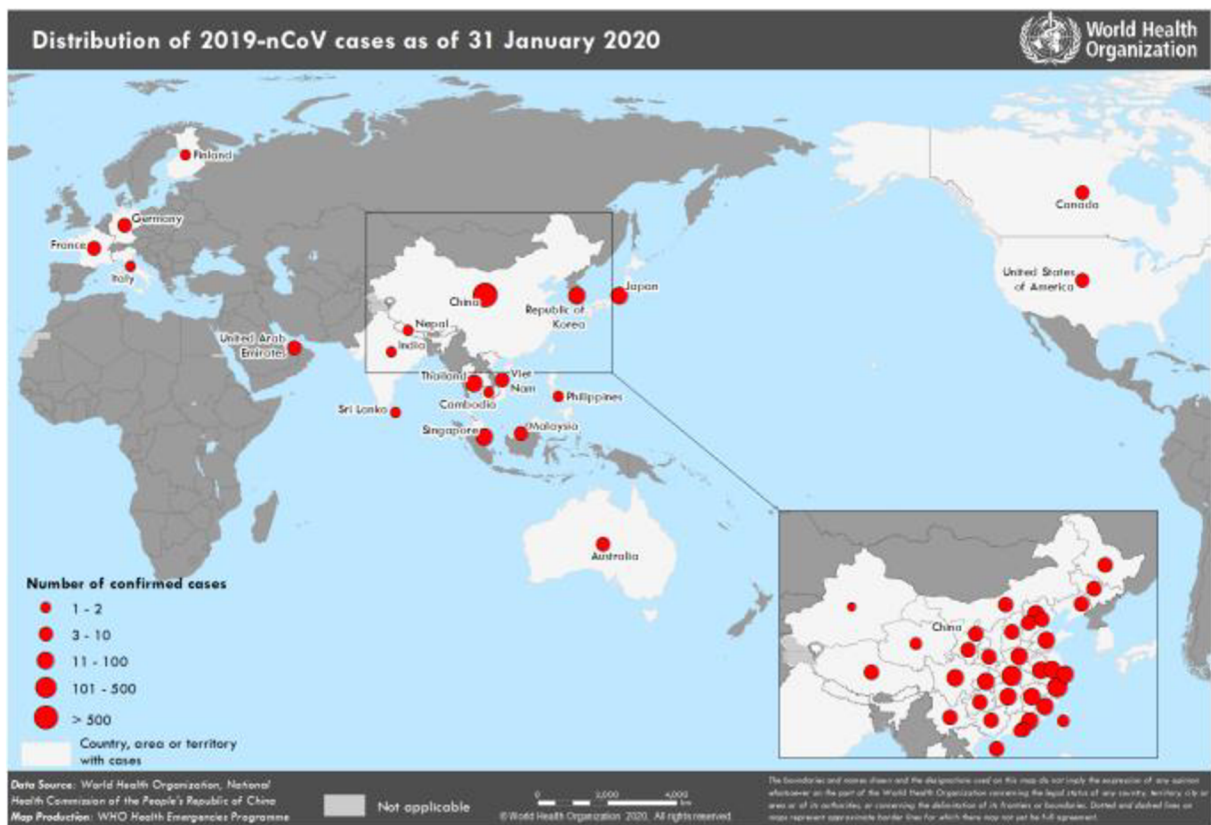
3.5. Pandemie COVID-19

a. Onemocnění COVID-19

WHO (2022) popisuje COVID-19 jako koronavirové onemocnění způsobené virem SARS-CoV-2, při němž má většina lidí mírné až středně těžké příznaky, z nichž se zotaví bez zvláštní péče. Mezi nejčastější příznaky řadí horečku, kašel, únavu a ztrátu chuti nebo čichu. Mezi méně časté pak průjmy, vyrážku na kůži, bolest krku, hlavy nebo červené či podrážděné oči. Popisuje, že při vážných příznacích, jako jsou potíže s dýcháním, dušnost, ztráta řeči nebo pohyblivosti, bolest na hrudi nebo zmatenost, je třeba okamžitě vyhledat lékařskou pomoc. Riziko vážného průběhu onemocnění je u starších lidí a u lidí se zdravotními problémy. Upozorňuje také, že trvá v průměru 5-6 dní po infikování virem, než se příznaky projeví. Mezi preventivní opatření řadí očkování, dodržování rozestupu minimálně 1 metru od ostatních, správně nasazenou rouška/respirátor, pravidelné čištění rukou dezinfekcí či mýdlem, zakrývání úst a nosu při kašli nebo kýchání a domácí izolaci v případě pozorování některého z příznaků.

b. Počátek pandemie

WHO (2022b) uvádí, že 31. prosinci 2019 byla její čínská kancelář informována o případech zápalu plic neznámého původu, který se vyskytl ve městě Wuhan v provincii Chu-pej v Číně a k 3. lednu 2020 bylo nahlášeno již 44 pacientů. Popisuje, že příčina nebyla v té době potvrzena, ale místní úřady spojovali některé pacienty s trhem s mořskými plody Huanan, který byl z důvodu sanitace 1. ledna 2020 uzavřen. Dodává, že bylo vytrasováno 121 kontaktů, se kterými byli pacienti v kontaktu a ti zůstali pod lékařským dohledem. WHO nevydala žádná konkrétní opatření v souvislosti s cestováním do města Wuhan, ale pozorně sledovala situaci a byla v kontaktu s čínskými úřady. Podle WHO (2022c) byl 7. ledna 2020 izolován a identifikován nový typ koronaviru, který se z Číny začal šířit do Thajska, Japonska a Jižní Koreji. Uvádí, že k 31. lednu 2020 bylo v Číně 9826 potvrzených případů a 106 případů bylo nahlášeno z 19 jiných zemí.



Obr. č. 1. Mapa šíření Covidu-19 k 31. lednu 2020

Zdroj: WHO (2022c)

c. Průběh pandemie Covid-19 ve světě

K 29. únoru bylo podle WHO (2022d) potvrzeno 79 394 případů koronaviru v Číně a 6009 v ostatních zemích. Na konci března uvádí WHO (2022e) již 750 890 celosvětově potvrzených případů a 36 405 úmrtí v souvislosti s koronavirem.

WHO (2022d) informuje o následujících událostech v roce 2020 v reakci na pandemii Covid-19:

- 4. února – Generální ředitel WHO vyzval členské státy během porady o novém koronaviru k okamžitému přijetí preventivních opatření, dokud je k tomu příležitost – vzhledem k tomu, že 99 % případů onemocnění bylo nahlášeno v Číně a 176 ve zbytku světa.
- 11. února – WHO oznámila, že nové koronavirové onemocnění se bude nazývat COVID-19.
- 24. února – WHO spolu s Čínou uspořádali tiskovou konferenci, ve které vyjádřily obavu, že velká část světa není připravena, myšlenkově ani materiálně, zavést podobná opatření k potlačení pandemie Covid-19 jako byla zavedena v Číně.
- 25. února – Byl potvrzen druhý případ onemocnění Covid-19 na africkém kontinentu.
- 29. února – WHO zveřejnila úvahy o karanténě, tj. kdo by měl být v karanténě a minimální podmínky pro karanténu, aby se zabránilo dalšímu přenosu Covidu-19.
- 7. března – Celosvětově bylo potvrzeno přes 100 000 případů a WHO vydala prohlášení zahrnující výzvu k opatřením, která povedou ke snížení dopadu koronavirového onemocnění.
- 11. března – WHO dospěla k názoru, že onemocnění Covid-19 lze nyní prohlásit za pandemii a zároveň vyjádřila své hluboké znepokojení, způsobené jak alarmující úrovní šíření, tak nečinností jednotlivých zemí, které mohly zavedením preventivních opatření změnit průběh pandemie.
- 13. března – Podle generálního ředitele WHO se Evropa stala novým epicentrem pandemie, vzhledem k tomu, že měla více hlášených případů a úmrtí na Covid-19 než zbytek světa dohromady.
- 4. dubna – Po světě bylo potvrzeno více jak 7 milionů případů Covid-19 a jednalo se o desetinásobný nárůst případů za méně než měsíc.
- 14. prosince – Velká Británie nahlásila WHO novou mutaci koronaviru, kterou označila jako SARS-CoV-2 VOC 202012/01 (zkratka označuje anglicky variant of Concern, což znamená ve volném překladu sledovaná varianta, rok 2020, měsíc 12, varianta 01).
- 16. prosince – WHO vydala pokyny k přístupu k mezinárodnímu cestování a jeho rizicích s ohledem na pandemii.

- 18. prosince – Úřady v Jižní Africe nahlásily WHO rychle se šířící novou mutaci koronaviru, kterou pojmenovaly 501Y.V2.

i. Očkování

WHO (2021e) popisuje, že generální ředitel vyzval 11. ledna 2021 celý svět k závazku zahájit v následujících 100 dnech očkování zdravotních pracovníků a rizikových osob. WHO (2021d) 14. září 2021 citovala generálního ředitele WHO Dr. Tedrose Adhanoma Ghebreyesa, který prohlásil, že „Celosvětově bylo podáno více než 5,7 miliardy dávek, ale pouze 2 % z nich byla podána v Africe.“ Uvádí také, že spolu s předními světovými autoritami ve zdravotnictví požadovali spravedlivé rozdělení vakcín po celém světě a zejména v Africe a také zopakovali cíl WHO, aby bylo do poloviny roku 2022 proočkováno 70 % světové populace.

ii. Mutace SARS-CoV-2

WHO (2021f) informuje, že 24. listopadu 2021 byla z Jižní Afriky WHO nahlášena nová mutace SARS-CoV-2: B.1.1.529, pojmenována Omicron. Mutace Omicronu se stala nejnovější obávanou variantou (anglicky variant of concern, zkratka VOC) koronavirového onemocnění. Dále existuje kategorie sledovaná varianta (anglicky Variant of interest, zkratka VOI). WHO (2021g) uvádí, že mutace jsou děleny do kategorií na základě zvýšené přenositelnosti, horších klinických příznaků, snížení účinnosti zdravotních opatření (diagnostika, očkování) či jiných škodlivých změn.

WHO (2021g) zveřejňuje aktuální obávané a sledované varianty, mezi aktuální (k 21. lednu 2022) obávané varianty řadí následující:

- Alfa – první vzorky se objevily v září 2020 ve Velké Británii.
- Beta – první vzorky v květnu 2020 v Jižní Africe.
- Gamma – první vzorky v listopadu 2020 v Brazílii.
- Delta – první vzorky v říjnu v 2020 v Indii.
- Omicron – vzorky byly z více zemí během listopadu 2021.

Mezi sledované varianty WHO (2021g) aktuálně (k 21. lednu 2022) řadí mutace:

- Lambda – první vzorky v prosinci 2020 v Peru.

- Mí – první vzorky v lednu 2021 v Kolumbii.

d. Průběh pandemie v ČR

Během ledna a února 2020 ještě nepovažovala vláda situaci ohledně nového koronavirového onemocnění za závažnou, ačkoliv se již ozývaly první hlasy požadující zavedení preventivních opatření a nákup ochranných pomůcek. Podle MZ ČR (2020a) zasedla 27. února Ústřední epidemiologická komise, která měla jako hlavní bod programu zasedání řešení návratu českých občanů ze severu Itálie, jež se potýkala s velkým množstvím nakažených. Informuje, že cestovatelům, kteří se vraceli z pandemií zasažených regionů, tj. Emilia-Romagna, Lombardie, Piedmont a Veneto, bylo doporučeno sledovat svůj zdravotní stav a v případě pozorování příznaků respiračního onemocnění zůstat doma, omezit kontakty s okolím a o situaci informovat svého praktického lékaře. Dodává, že dalším doporučením před cestou do zahraničí je registrace do systému DROZD (Dobrovolná registrace občanů České republiky při cestách do zahraničí). MZ ČR (2020b) uvádí, že 1. března 2020 byly ve Státním zdravotním ústavu potvrzené první tři případy nákazy covidem-19 a jednalo se o osoby, které přicestovaly z Itálie. Popisuje, že nakažení byli izolováni, mají mírný průběh onemocnění a jejich rodiny jsou sledovány v domácí karanténě. Dále cituje ministra zdravotnictví Adama Vojtěcha, který vyzývá občany, aby zvážili cestu do oblastí, kde se vyskytuje nákaza a není-li to nezbytné, aby do těchto oblastí necestovali. Následující den 3. března již byla podle MZ ČR (2020c) na základě návrhu Bezpečnostní rady státu vydána mimořádná ochranná opatření, která od 5. března rušila lety ze všech letišť na území regionů Benátsko, Emilia-Romagna, Lombardie a Piemont a přímé lety z Korejské republiky, z důvodu nepříznivého vývoje epidemiologické situace v těchto zemích. Jako další opatření udává zákaz účasti diváků na Světovém poháru v biatlonu v Novém Městě na Moravě, jelikož bylo předpokládáno, že by z blízkých zemí, ve kterých počet případů Covid-19 také stoupá, přijely tisíce návštěvníků, což by bylo riziko jak pro samotné návštěvníky, tak i pro ostatní obyvatele ČR.

Během března 2020 počet osob s nově prokázaným onemocněním Covid-19 rostl. Podle MZ ČR (2022a) bylo během března 2020 onemocnění Covid-19 prokázáno u 3315 osob.

Průběh celé pandemie v České republice je zmapován na stránkách Wikimedia Foundation (2022), vybrané významné události zejména v souvislosti s cestovním ruchem a provozem cestovních kanceláří jsou:

- Březen 2020 – Nejdůležitější opatření k zabránění šíření Covid-19 na území České republiky (Podrobněji v souvislostech cestovního ruchu v kapitole 3.4.):

- Omezení přeshraničního pohybu osob (rušení letů, karantény).
- 12. března byl v ČR vyhlášen po dobu 30 dnů nouzový stav, v jehož průběhu byla zavedena mnohá opatření, mimo jiné zejména omezení volného pohybu.
- Až na výjimky byl od 14. března zakázán provoz restaurací a obchodů, původně po dobu 10 dnů.
- 16. března byly uzavřeny státní hranice, kromě povolených výjimek.
- Duben 2020 – Během dubna byl nouzový stav dvakrát prodloužen až do 17. května 2020. Vzhledem k mírnému průběhu pandemie byl stanoven harmonogram rozvolnění, který předběžně nastiňoval podmínky a data ukončení jednotlivých opatření. Byl také vydán nový zákon o moratoriu (č. 177/2020 Sb.) za účelem odkladu splátek úvěrů, půjček a podobných služeb.
- Květen 2020 – Počet uzdravených z Covidu-19 trvale převyšuje počet aktivních případů, a tak ke konci května dochází k rozvolnění většiny opatření, zejména týkajících se zavřených služeb a maloobchodu, omezení pohybu a školní docházky. Byl ukončen nouzový stav.
- Září 2020 - Epidemiolog Roman Prymula prohlásil, že probíhá druhá vlna epidemie a Česko je třetí nejzasaženější zemí v Evropské unii. 10. září přibylo 1 382 nových případů koronaviru, což bylo v té době nejvíce od počátku pandemie v ČR. Dne 30. září byl vládou znovu vyhlášen nouzový stav a vrátila se mnohá opatření proti šíření Covidu-19, která se řídila také aktualizovaným „koronavirovým semaforem“, který dělí okresy ČR podle stupně rizika.
- Říjen 2020 – Čísla nakažených nadále stoupají, 16. října přibylo rekordních 11 105 nových případů za den. Mimo jiných opatření bylo zakázáno vycházet mezi devátou hodinou večer a pátou hodinou ráno s výjimkou cest do zaměstnání, výkonu povolání a neodkladných cest pro ochranu zdraví, života nebo majetku.
- Listopad 2020 – Dne 4. listopadu přibylo 15 729 nakažených, což bylo do té doby nejvíce od vypuknutí pandemie. Ministr zdravotnictví Jan Blatný představil protiepidemický systém (PES), ve které se podle epidemických parametrů celá ČR nebo jednotlivé kraje rozdělily do pásem, které určovala vhodná protiepidemická opatření.
- Prosinec 2020 – Od 27. prosince dochází po celé ČR k přechodu na pátý stupeň v protiepidemickém systému a zůstávají otevřeny pouze potraviny, lékárny a drogerie. Začíná se s očkováním proti Covidu-19. ČR ruší všechny lety ze Spojeného království kvůli nové mutaci koronaviru. Za středu 30. prosince přibylo v ČR 17 042 nových případů.
- Únor 2021 – Dne 26. února byl vyhlášen lockdown a platila omezení pohybu pouze v okrese bydliště. Zaveden byl také zákaz cestování do Brazílie, Tanzanie, Jihoafrické republiky a dalších afrických zemí.

- Březen 2021 – Lockdown byl prodloužen.
- Duben 2021 – Skončil nouzový stav, zákaz cestování mezi okresy a zákaz večerního vycházení. Rozvolnila se část opatření a otevřely se některé prodejny. V Česku se v dubnu objevila nigerská, brazilská, floridská a indická mutace koronaviru. MZ ČR (2021d) uvedlo, že z důvodů nových mutací Covid-19 doporučuje všem odložit cestování a zakazuje cestovat do zemí, kde je extrémní riziko šíření jihoafrické mutace koronaviru, konkrétně se jednalo o: „*Botswanu, Brazílii, Jihoafrickou republiku, Keňu, Kolumbii, Lesotho, Malawi, Mosambik, Peru, Svazijsko/Eswatini, Tanzanii (včetně ostrovů Zanzibar a Pemba), Zambii a Zimbabwe.*“ (MZ ČR, 2021f).
- Květen 2021 – Rozvolnila se většina opatření a otevřely se maloobchodní prodejny.
- Červenec 2021 – Byla zavedena povinnost testování po návratu z ciziny do ČR.
- Říjen 2021 – Možnost zkrácení karantény na 7 dní v případě prokázání se negativním PCR testem. Při návratu ze zahraničí skončila povinnost domácí izolace.
- Listopad 2021 - Na 30 dní byl vyhlášen nouzový stav. Zdravotní pojišťovny přestaly proplácet testy nenačkovaným zdravým osobám nad 18 let. PCR test nově platí 3 dny a antigenní test 24 hodin. Byl prokázán první případ nákazy mutací omikron v ČR.
- Prosinec 2021 - Prokázaly se další případy nákazy mutací omikron. Cizinci museli nově před příjezdem do ČR absolvovat PCR test, i když byli očkovaní nebo po prodělaném Covidu-19. Neočkovaní navíc museli další PCR test podstoupit 5.-7. den po příjezdu.
- Únor 2022 – Pro Čechy přestala platit tzv. mapa cestovatele (viz. kapitola), lidé po ukončeném očkování nebo do 180 dní po proděláním nemoci mohou doteď vstoupit do ČR bez omezení. Doba izolace po pozitivním testu na Covid-19 se prodloužila na 7 dní.

3.6. Vládní opatření proti šíření pandemie v ČR, která ovlivnila cestovní ruch

a. Nouzový stav

Nouzový stav jaro 2020

MZ ČR (2020i) informovalo o vyhlášení nouzového stavu vládou dne 12. 3. 2020 po dobu 30. dní. Podle MZ ČR (2020j) vláda 13. března 2020 přijala opatření o zákazu vstupu do ČR od 16. 3. 2020 pro všechny cizince, kteří nemají v ČR trvalý nebo přechodný pobyt delší 90 dní a také opatření, které až na výjimky zakazuje Čechům a cizincům vycestovat do zahraničí. Dalším opatřením bylo zavedení čtrnáctidenní karantény po návratu z rizikových zemí.

Následovala další opatření, byl omezen volný pohyb osob na nezbytné minimum a byly uzavřeny restaurace, služby a obchody, včetně poboček cestovních kanceláří. Opatření se postupně rozvolňovala v průběhu dubna a května 2020. Nouzový stav skončil 17. května 2020.

Nouzový stav podzim 2020–jaro 2021

MZ ČR (2020k) informovalo o vyhlášení nouzového stavu vládou od 5. října 2020. Ke zpřísnění opatření došlo podle MZ ČR (2020l) 27. prosince 2020. Byl omezen volný pohyb osob a zavřeny obchody, služby a restaurace, až na povolené výjimky. Bylo také zakázáno letecké spojení mezi Velkou Británií a ČR (kromě ambulantních a repatriačních letů). V dubnu MZ ČR (2021f) doporučilo všem odložit cestování vzhledem k šíření nových mutací a zároveň zakázalo cestování do zemí, kde htozilo extrémní riziko šíření jihoafrické mutace koronaviru, konkrétně se jednalo o: „*Botswanu, Brazílii, Jihoafrickou republiku, Keňu, Kolumbii, Lesotho, Malawi, Mosambik, Peru, Svazijsko/Eswatini, Tanzanii (včetně ostrovů Zanzibar a Pemba), Zambii a Zimbabwe.*“ (MZ ČR, 2021f).

Nouzový stav trval do 11. dubna 2021, všichni maloobchodní prodejci ovšem mohli otevřít své prodejny až 10. května 2021.

Nouzový stav podzim 2021

Poslední nouzový stav kvůli pandemii Covid-19 vyhlásila vláda podle MZ ČR (2021c) od 26. listopadu 2021 na 30 dnů. Omezena byla přítomnost veřejnosti ve stravovacích službách, klubech, kasinech či hernách od 22:00 do 5:00 hodin, došlo ke zpřísnění podmínek pořádání hromadných akcí – nový limit byl 100 účastníků, byla zakázána konzumace alkoholu na veřejnosti a také vánoční a adventní trhy.

b. Podmínky návratu do ČR

Cestovatelský semafor

Podle MZ ČR (2020ch) schválila vláda 1. června 2020 systém označující bezpečnost členských států Evropské unie a dalších států Schengenské dohody pro cestování, také známý jako cestovatelský semafor. Uvedlo, že seznam vznikl vyhodnocením epidemiologických kritérií každé země, na čemž spolupracovali specialisté z ministerstva zdravotnictví, zahraničí, vnitra a hygienici. Dále popsalo, že země se dělily do tří kategorií podle rizika nákazy následovně:

- Zelená barva – nízké riziko – Češi i cizinci mohli přijet do ČR bez omezení.
- Oranžová barva – střední riziko – Češi mohli přijet do ČR bez omezení, cizinci se museli prokázat testem.
- Červená barva – vysoké riziko – Češi i cizinci se museli prokázat negativním testem při cestě do ČR.



Obr. č. 2. Semafor MZV ČR v červnu 2020

Zdroj: MZV ČR (2020)

Pravidla cestovatelského semaforu se v průběhu pandemie měnila. MZV ČR (2021) informovalo o nových pravidlech pro cestování (platná od 5. února 2021), ke kterým bylo přistoupeno ve snaze zabránit šíření nových mutací Covid-19:

- Zelené země – bylo možné přicestovat bez omezení.
- Oranžové země – povinnost absolvovat PCR nebo antigenní test před cestou, přičemž test nesměl být starší 48 hodin před začátkem cesty.
- Červené země – bylo nutné prokázat se negativním PCR nebo antigenním testem před cestou (test nesměl být starší 48 hodin před začátkem cesty) a absolvovat PCR test do pěti dnů od příjezdu a výsledek nahlásit hygienické stanici.
- Tmavě červené země – nová kategorie, která značila velmi vysoké riziko nákazy. Před cestou do ČR bylo nutné se prokázat negativním PCR testem a po příjezdu byla nutná pětidenní karanténa, kterou šlo ukončit nejdříve 5. den absolvováním dalšího PCR testu.



Obr. č. 3. Cestovatelská mapa MZV ČR v únoru 2021

Zdroj: MZV (2021)

Na cestovatelské mapě platné od 5. února 2021 byl zemí s nízkým rizikem pouze Vatikán. Střední riziko představovalo Finsko, Norsko, Řecko a Island. Ostatní země spadaly pod země s vysokým nebo velmi vysokým rizikem.

Další významná aktualizace semaforu byla vyhlášena 25. června 2021, kdy MZ ČR (2021a) aktualizovalo cestovatelský semafor a byla přidána nová kategorie – černá barva, která značila extrémní riziko nákazy a do těchto zemí bylo zakázáno vycestovat již v dubnu 2021. Tato kategorie byla zrušena na podzim 2021.

Podle aktualizace MZ ČR (2021b) dne 9. července 2021 odpadla povinnost splnit příslušná opatření při návratu do ČR (testování nebo samoizolace, vyplnění příjezdového formuláře zůstává) osobám, které mají 14 dní po plném očkování, nebo v uplynulých 180 dnech prodělaly onemocnění COVID-19.

Aktuálně

MZ ČR (2022) informuje, že MZ ČR vzhledem k aktuální situaci ohledně pandemie Covid-19 zrušilo od 9. dubna 2022 všechna opatření pro osoby vstupující na území ČR, která měla bránit šíření pandemie. K dnešnímu datu 5. června 2022 tedy není nutné předkládat doklad o bezinfekčnosti ani příjezdový formulář při vstupu na území ČR.

3.7. Opatření příjezdových zemí

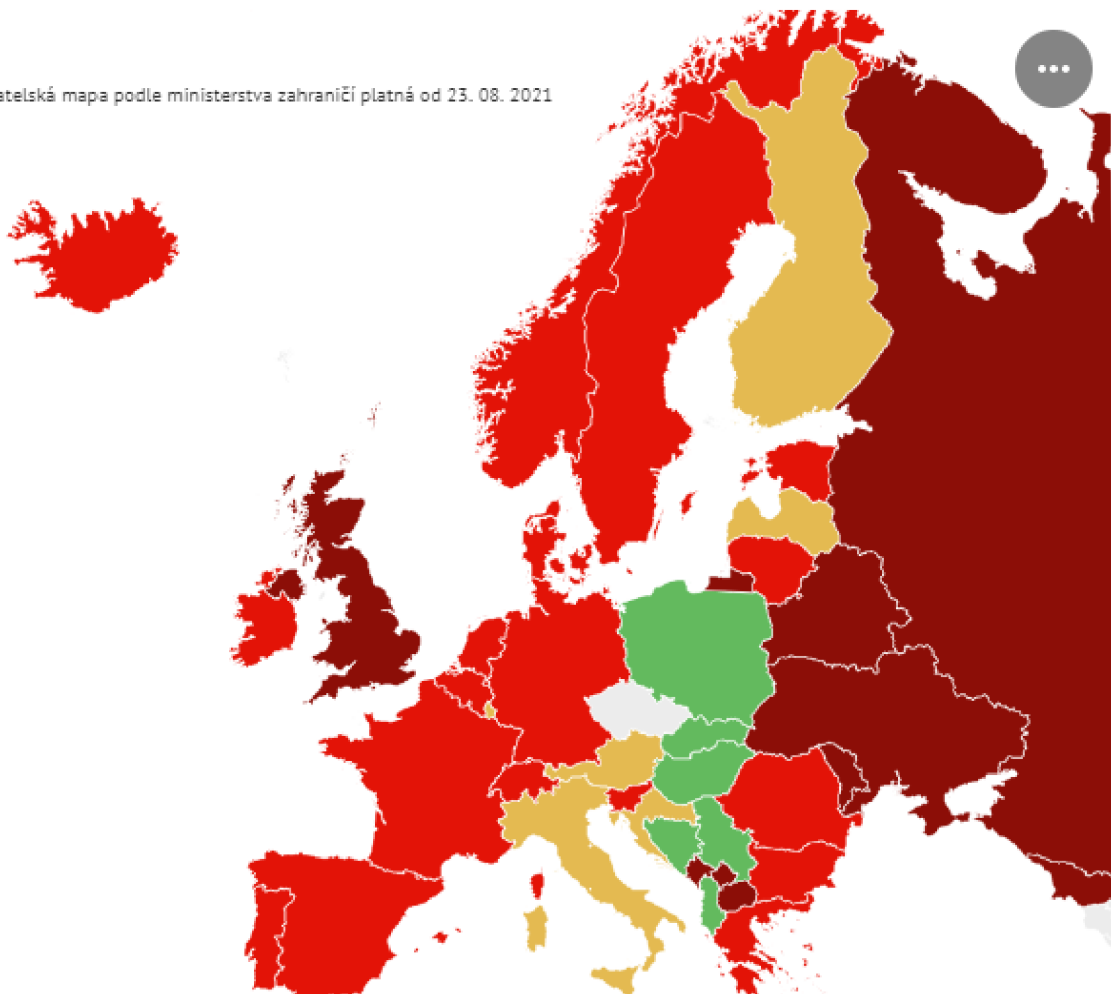
Cestovatelský semafor MZ ČR se týkal pouze podmínek vstupu do ČR. Informace o opatření příjezdových zemí mohli cestovatelé najít přehledně na interaktivní Mapě cestovatele MZV ČR. MZV ČR (2020) spustilo mapu na svých webových stránkách 10. června 2020. Tato mapa čerpala i z cestovatelského semaforu ministerstva zdravotnictví a bylo z ní tedy možné vyčíst, jak podmínky vycestování, tak opatření při návratu do ČR. Prvotně obsahovala informace o státech EU a schengenského prostoru a později přibývaly další země. Vzhledem k tomu, že k dnešnímu dni 08. 06. 2022 jsou veškerá protiepidemická opatření při vstupu do ČR zrušena a mnoho dalších zemí od příjezdových opatření také upustilo, není již Mapa cestovatele MZV ČR přístupná.

Pro bližší představu o podobě opatření příjezdových zemí během pandemie je možné se podívat třeba na stránky Českého rozhlasu (2021a), který na svých stránkách iRozhlas.cz přibližuje podmínky platné ke konci srpna 2021 (vybrané jsou některé oblíbené cestovatelské destinace):

- Řecko
 - Vyplnit příjezdový formulář.
 - Starší 18 let – prokázat se obdrženým QR kódem při vstupu do letadla, případně po příletu na letišti.
 - Starší 5 let – jeden z následujících dokumentů:
 - certifikát o provedeném očkování (kompletní, minimálně 14 dní po druhé dávce),
 - potvrzení o negativním antigenním/PCR testu (ne starší 72 hodin),
 - potvrzení o prodělání nemoci covid-19 (platnost 6 měsíců od pozitivního testu).
 - Roušky uvnitř i venku.
 - Otevřené byly všechny služby a obchody za dodržení hygienických podmínek.
- Egypt
 - Starší 6 let – negativní PCR test (ne starší 72 hodin), bylo možné podstoupit test i na letišti v Egyptě.
 - Od 24. června 2021 bylo možné přicestovat bez PCR testu, byla-li osoba minimálně 14 po ukončeném očkování.
 - Vyplnění prohlášení cestovatele.
 - Hotely a restaurace nebyly omezené.
- Spojené arabské emiráty
 - Před odletem PCR test (ne starší 72 hodin).
 - Dubaj – při příletu stažení aplikace DXB Smart App a podstoupení PCR testu (zdarma na letišti).
 - Abú Dhabí – PCR test (zdarma na letišti),
 - očkování – karanténa 5 dní, PCR test 4. den,
 - neočkování – karanténa 10 dní, PCR test 8. den.
 - Karanténa probíhala v hotelu, návštěvníkovi byl nasazen náramek pro sledování pohybu.
 - Každý emirát měl vlastní protiepidemická opatření.
- Turecko
 - Vyplnění příjezdového formuláře.
 - Negativní PCR test, ukončené očkování či nejdéle 6 měsíců staré potvrzení o prodělání nemoci.
 - Přísná protikoronavirová opatření v destinaci.
- Chorvatsko

- Očkování nejméně 22 dnů od první dávky, potvrzení o prodělané nemoci nebo test na vlastní náklady a do obdržení výsledku izolace.
- Možnost kontroly na hranicích.
- Formulář o pobytu.
- V platnosti byla různá protiepidemická opatření:
 - Nošení roušek tam, kde nebylo možné dodržet rozestup 1 a půl metru od ostatních.
 - Zákaz prodeje alkoholu po 11. hodině.
 - Zákaz prodeje potravin v kině
- Bulharsko
 - EU COVID certifikát o bezinfekčnosti (prodělaná nemoc, ukončené očkování nebo absolvovaný test).
 - Většina akcí, vstupů do budov a restaurací byla omezena 50% kapacitou.
 - Roušky jsou povinné ve vnitřních prostorech, bazarech a tržištích.

Cestovatelská mapa podle ministerstva zahraničí platná od 23. 08. 2021



Obr. č. 3. Cestovatelská mapa podle MZV ČR v srpnu 2021

Zdroj: Český rozhlas (2021a)

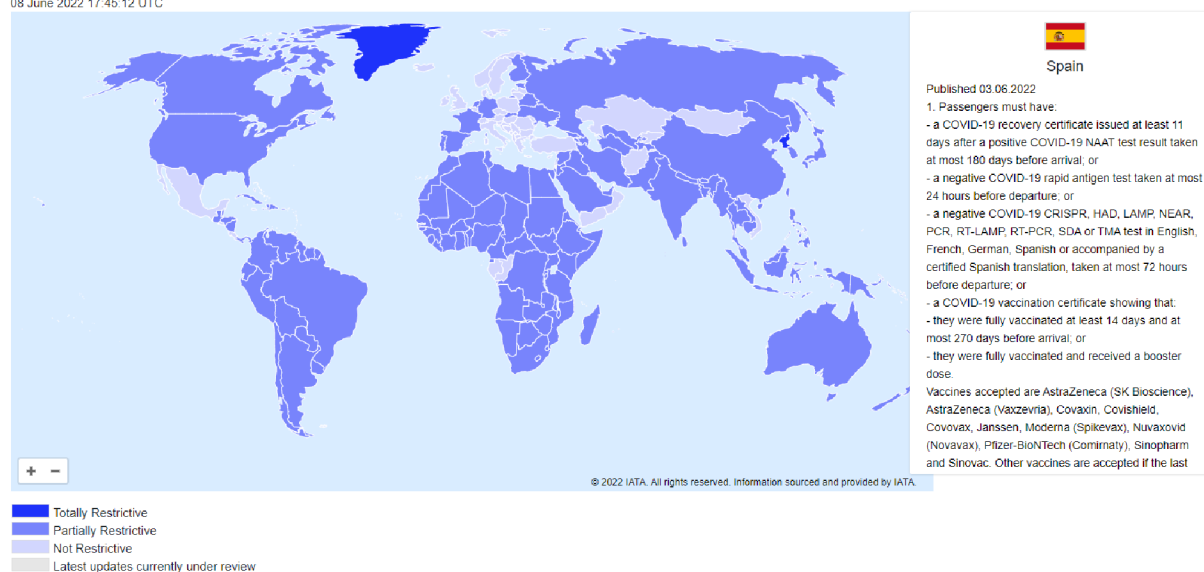
Aktuálně

Mapa cestovatele MZV ČR není k dnešnímu dni (8. června 2022) aktivní, ovšem aktuální opatření jednotlivých zemí je možné na stránce MZV ČR najít po rozkliknutí požadované země.

Aktuální restrikce jednotlivých zemí popsané anglicky na přehledné interaktivní mapě je možné dohledat například na stránce Mezinárodní asociace leteckých dopravců (anglicky International Air Transport Association, dále jen IATA).

COVID-19 Travel Regulations Map* (powered by Timatic)

08 June 2022 17:45:12 UTC



Obr. č. 4 Mapa cestovních restrikcí IATA k 8. červnu 2022

Zdroj: IATA (2022)

3.8. Podpora cestovních kanceláří v ČR během pandemie

a. Lex voucher – zákon 185/2020 Sb.

Vládní návrh zákona o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie SARS-CoV-2 na cestovní ruch byl předložen Poslanecké sněmovně 6. dubna 2020, schválen Senátem 16. dubna 2020 a vyhlášen pod číslem 185/2020 Sb. 23. dubna 2020 (Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky, 2020).

MMR ČR (2020a) sestavilo přehled nejdůležitějších informací o tomto zákoně, jenž je známý zejména pod jménem „Lex voucher“:

- Při zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře s termínem zahájení od 20. února do 31. srpna 2020 nemusela cestovní kancelář vrátit zákazníkům platby za neuskutečněný zájezd do 14 dnů, ale mohla využít tzv. ochranné doby, o kterou se vrácení platby odložilo.
- Bylo na cestovní kanceláři, zda ochrannou dobu využije. V případě, že ano, musela to klientovi oznámit písemně spolu s poukazem na zájezd v hodnotě realizovaných plateb.
- Byly také určeny výjimky, tedy osoby, které mohly poukaz odmítnout a cestovní kancelář jim byla povinna uhrazené platby vrátit. Mezi tyto výjimky patřili například:
 - držitelé průkazu OZP,
 - osoby vedené na úřadu práce,
 - samoživitelé,
 - osoby těhotné nebo na mateřské či rodičovské dovolené a
 - osoby starší 65 let.
- V rámci Lex voucheru byla cestovní kancelář povinna nabídnout zákazníkovi ekvivalentní zájezd stejné kvality, na který by voucher uplatnil.
- S žádostí o zájezd se na cestovní kancelář mohl obrátit i klient, cestovní kancelář měla poté lhůtu 30 dní od žádosti klienta na nabídku takového zájezdu. Pokud tak neučinila, ochranná lhůta tím skončila.
- Poukazy byly chráněny a vztahovalo se na ně pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.
- Zájezd stejné kvality měl být do stejné destinace (či na dohodě s klienty) a měla být dodržována jakost služeb (počet hvězdiček hotelu, typ stravování apod.).
- V případě, že chtěl od smlouvy od zájezdu odstoupit klient, nadále platila povinnost uhradit cestovní kanceláři odstupné (tzv. storno poplatky).

b. COVID cestovní kanceláře

MMR ČR připravilo dotace pro podporu cestovního ruchu pod názvem COVID – Podpora cestovního ruchu. O dotace se mohly přihlásit cestovní kanceláře, cestovní agentury a průvodci cestovního ruchu. Pro cestovní kanceláře byly vyhlášeny dvě výzvy, COVID – Cestovní kanceláře a COVID – Cestovní kanceláře II.

MMR ČR (2020b) popisuje podmínky první výzvy COVID – Cestovní kanceláře následovně:

- Původně byla výzva platná od 2. 11. 2020 do 11. 1. 2021 a platnost ministerstvo prodloužilo 8. 1. 2021 do 29. 1. 2021.

- Příjem žádostí o dotaci byl původně od 11. 11. 2020 od 12:00 do 11. 1. 2021 do 12:00 a ministerstvo příjem spolu s výzvou prodloužilo do 29. 1. 2021 do 12:00 hodin.
- Rozhodné období pro přiznání dotace bylo od 20. 2. 2020 do 10. 10. 2020.
- Přibližná celková alokace výzvy byla 345 milionů korun.
- Cestovní kanceláře mohly obdržet až 2,5 % z plánovaných tržeb z prodeje zájezdů a cestovních služeb za rok 2020.
- Dotace byly určeny na provoz cestovní kanceláře nebo na uhrazení pohledávek zákazníků, kterým byl zrušen zájezd kvůli pandemii Covid-19.

Již po 16 dnech bylo podle MMR ČR (2020c) proplaceno pěti cestovním kancelářím 1,3 mil. Kč. COVID – Podpora cestovního ruchu obdržela ve třech podprogramech ke dni 27. 11. 2020 celkem 906 žádostí za 279,9 mil. Kč

Druhá dotace COVID – Cestovní kanceláře II byla podle MMR ČR (2020d) určena pro větší cestovní kanceláře, jelikož byly více znevýhodněné a podmínky byly následující:

- Platnost výzvy byla od 1. 4. 2021 do 7. 5. 2021.
- Příjem žádostí o dotaci probíhal od 8. 4. 2021 od 12:00 do 7. 5. 2021 do 12:00.
- Rozhodné období bylo od 20. 2. 2020 do 4. 1. 2021.
- Přibližná alokace výzvy byla 75 milionů korun.
- Dotace byly určeny na provoz cestovní kanceláře nebo na uhrazení pohledávek zákazníků, kterým byl zrušen zájezd kvůli pandemii Covid-19.
- Dotace se vypočítávala z ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů a cestovních služeb za rok 2020, přičemž se za plánované tržby považovaly tržby vykázané za účelem placení příspěvku do garančního fondu na rok 2020 a pro přiznání dotace musely být ve výši minimálně 500 milionů Kč.

4. Praktická část

4.1. Základní fakta k situaci cestovních kanceláří během pandemie

Podle TTG (2022a) evidovalo MMR ČR na začátku roku 2020 před vypuknutím pandemie 856 aktivních cestovních kanceláří. MMR ČR (2022) k datu 11. srpna 2022 eviduje 588 cestovních kanceláří.

4.2. Průběh a výsledky šetření

4.2.1 Sběr informací a průběh šetření – dotazník pro cestovní kanceláře

Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaného dotazníku vytvořeného na webu Survio.com. Osloveny byly cestovní kanceláře, které mají v nabídce (mimo jiné) zájezdy do zahraničí a mají širší portfolio produktů. Cílem bylo oslovit co nejvíce cestovních kanceláří a získat relevantní data pro kvantitativní výzkum. Respondenti byli hledáni převážně na stránkách AČCKA. První testovací kolo proběhlo od 10. do 13. ledna 2022, kdy byl dotazník rozeslán 15 cestovním kancelářím a vrátila se jedna odpověď. Po analýze odpovědí byla k otázkám 5.-7. (týkající se produktu, dopravy a destinací) přidána možnost nevím/nemáme v nabídce, jelikož dotazovaná cestovní kancelář vynechala dvakrát odpověď. Po úpravě dotazníku byl v období 14.-24. ledna 2022 rozeslán dalším 153 cestovním kancelářím. V lednu tedy bylo osloveno celkem 168 cestovních kanceláří a vrátilo se dohromady 10 odpovědí. Během června 2022 byl dotazník znovu 2x rozeslán, poprvé 120 cestovním kancelářím a podruhé znovu 120 cestovním kancelářím a vrátilo se 16 odpovědí. Celkově se do výzkumu zapojilo 26 cestovních kanceláří. Celkem byl dotazník 58 x navštíven a většinou respondentů zabral 5-10 minut.

4.2.2 Zpracování výsledků šetření – dotazník pro cestovní kanceláře

Zkoumaný vzorek

První čtyři otázky dotazníku se věnovaly identifikaci respondentů. Konkrétně se dotazovaly, na jaký produkt se daná cestovní kancelář zaměřuje, v jakém kraji se nachází, kolik má zaměstnanců a třetí nepovinná otázka se přímo ptala, za jakou CK je dotazník vyplňován.

Zastoupení CK v rámci produktů bylo různorodé, většinou cestovní kanceláře vyplnili „širší portfolio zájezdů“, „všeobecná CK“, pobytové zájezdy“, „poznávací zájezdy“ nebo „pobytové i poznávací zájezdy“. Zastoupeny jsou ovšem i specializované cestovní kanceláře s menším záběrem produktů:

- cestovní kancelář specializující se na individuální zájezdy,

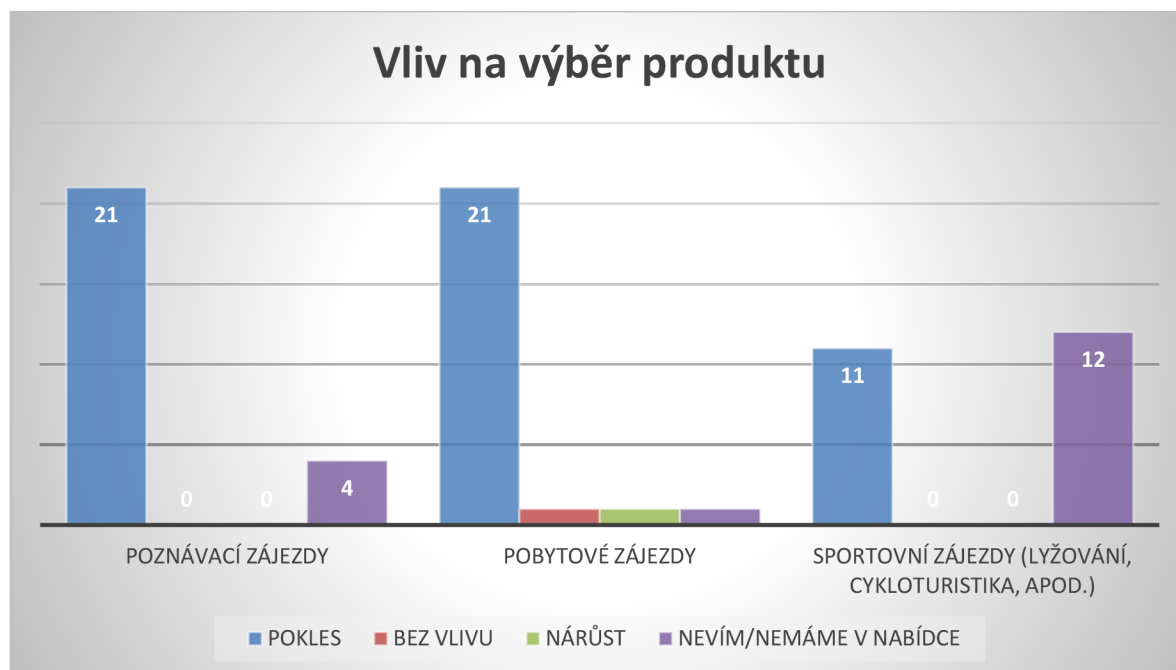
- cestovní kancelář zaměřující se na Evropu,
- cestovní kancelář orientovaná na pobytovou dovolenou v Řecku,
- cestovní kancelář zaměřující se na domácí cestovní ruch a
- cestovní kancelář specializující se na školní zájezdy.

Co se týče velikosti dotazovaných cestovních kanceláří – celkem 11 cestovních kanceláří uvedlo, že se má 0 až 10 zaměstnanců a jedná se tedy o mikropodniky. Třináct cestovních kanceláří se zařadilo do kategorie malé podniky s 11-50 zaměstnanci a dvě do kategorie středních podniků s 51-250 zaměstnanci. Nejvíce byl zastoupen Středočeský kraj (4 odpovědi) a Praha (7 odpovědí). Celkem 6 kanceláří uvedlo svůj název a zbytek vyplnil dotazník anonymně.

Vliv pandemie na výběr zájezdu

Otázky 5-7 zjišťují, jak/jestli se změnila preference zákazníků při rozhodování o dovolené – jak byl ovlivněn výběr produktu, dopravy a destinace.

Výběr produktu



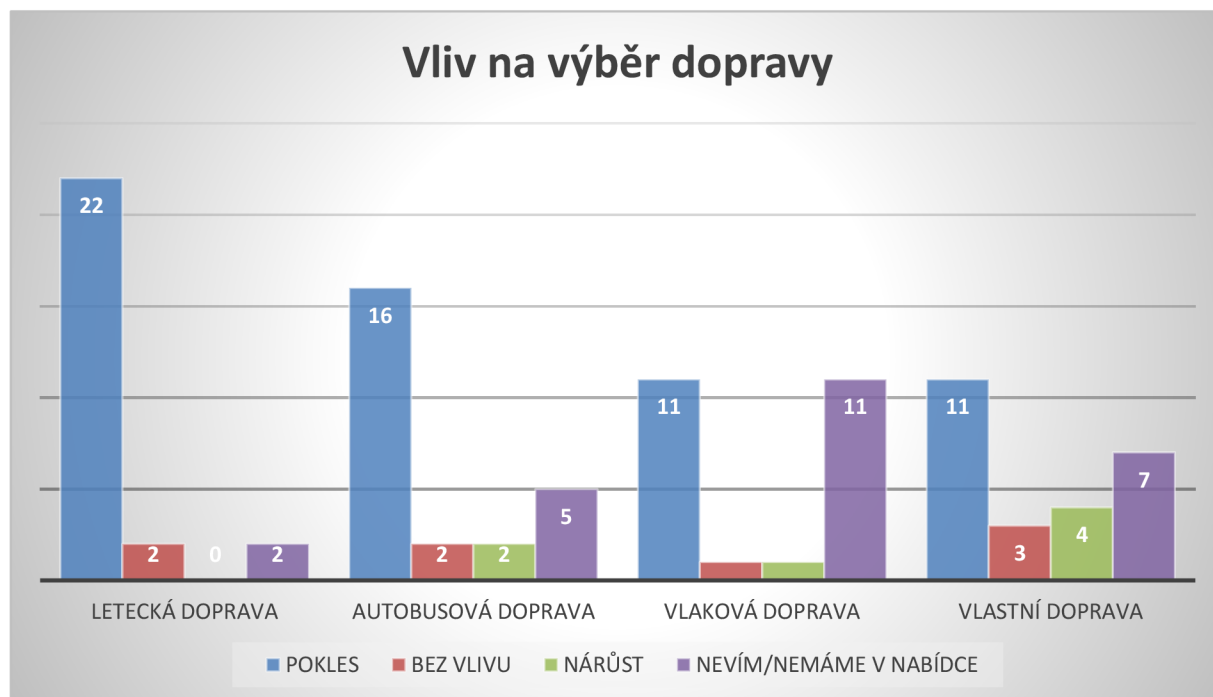
Graf. č. 1 Výsledky otázky na výběr produktu z dotazníkového šetření

Zdroj Survio.com

V otázce bylo možné ohodnotit 3 produkty (poznávací, pobytové a sportovní zájezdy) a zvolit, zda u nich došlo k poklesu/růstu poptávky, případně zvolit možnost, že poptávka po produktech pandemií nebyla dotčena nebo nevím/zájezd nemáme v nabídce. Z grafu vyplývá, že v poptávce po všech produktech, má-li je cestovní kancelář v nabídce, výrazně převyšoval pokles poptávky. Jedna cestovní

kancelář zvolila u pobytových zájezdů možnost bez vlivu a jedna cestovní kancelář nárůst, jedná se tedy o spíše o výjimku.

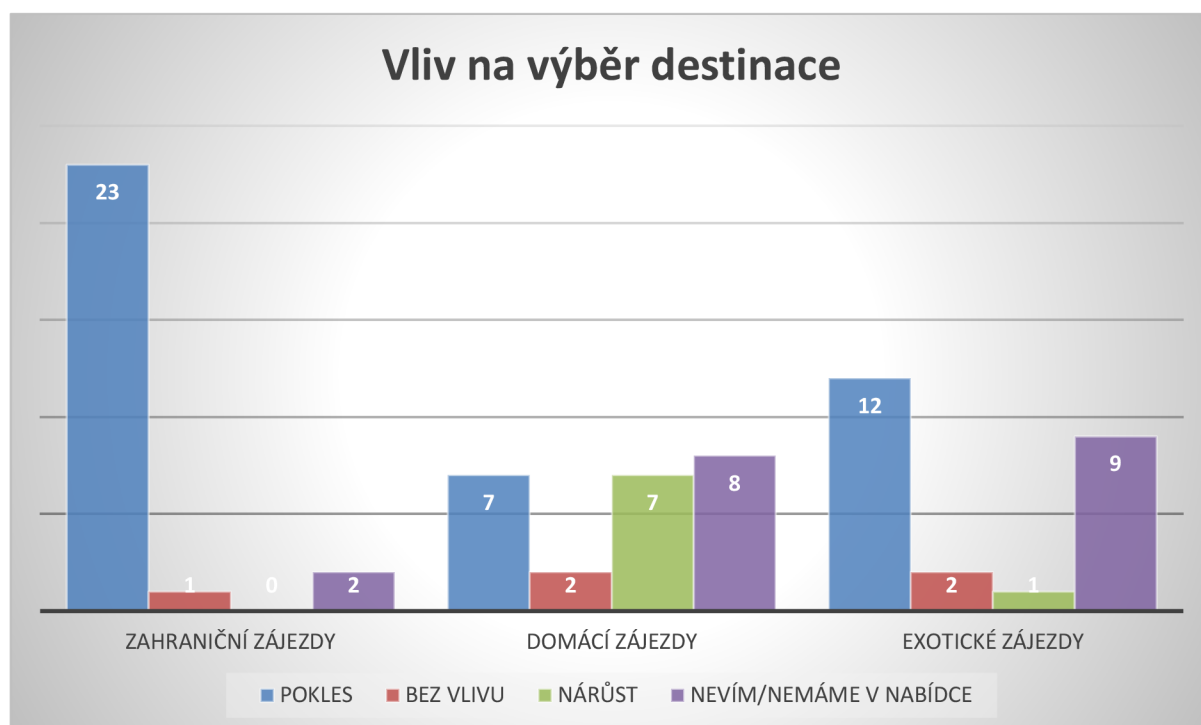
Výběr dopravy



Graf. č. 2 Výsledky otázky na výběr dopravy z dotazníkového šetření

Zdroj Survio.com

Obdobná situace nastala u výběru dopravy, má-li cestovní kancelář daný typ dopravy k dispozici, převažoval u ní pokles v poptávce. Pokud uvedla cestovní kancelář možnost bez vlivu nebo nárůst poptávky, jedná se tedy spíše o výjimky. Výsledky této otázky jsou lehce překvapující, jelikož autorka předpokládala zvýšenou poptávku po autobusové/vlakové dopravě z důvodu přísných opatření proti šíření pandemie Covid-19 na letištích a nádražích a po vlastní dopravě, zejména z důvodu bezpečnosti a hygieny (výrazně menší riziko nákazy, než při cestování hromadnou dopravou). Největší nárůst ve způsobu dopravy je u vlastní dopravy, kdy 4 cestovní kanceláře potvrdily nárůst, 3 uvedly bez vlivu a 11 cestovních kanceláří pokles. U ostatních typů dopravy je pokles drastičtější.



Graf. č. 3 Výsledky otázky na výběr destinace z dotazníkového šetření

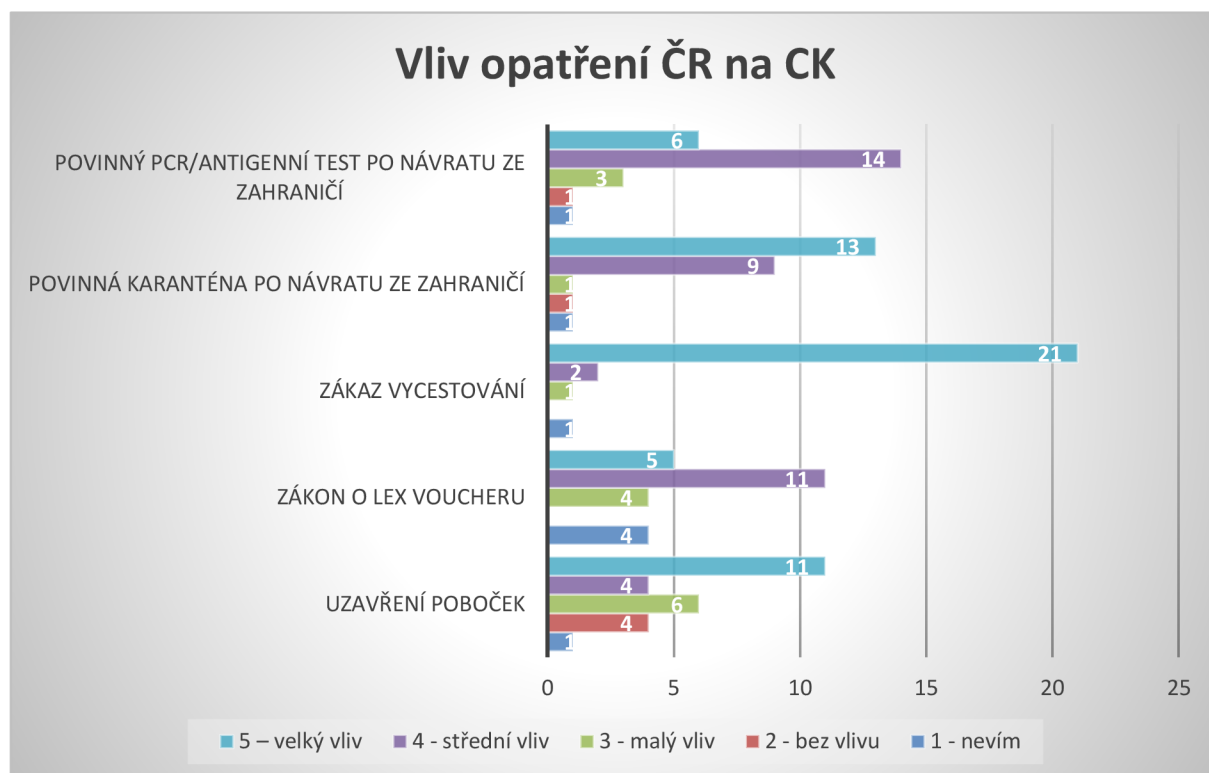
Zdroj Survio.com

V poptávce po destinacích se potvrzuje trend poklesu poptávky po zahraničních zájezdech, stejně tak v poptávce po exotických zájezdech převažoval pokles poptávky. Trend zvýšené poptávky lze sledovat u domácích zájezdů, kdy z celkem 16 dotazovaných cestovních kanceláří, které mělo produkt v nabídce, sedm potvrzuje nárůst poptávky, dvě CK zvolily možnost bez vlivu a sedm cestovních kanceláří pokles poptávky.

Vliv opatření ČR proti šíření pandemie Covid-19 v roce 2020 a 2021 na cestovní kanceláře.

Otázka č. 8 zjišťuje, jaká opatření České republiky v roce 2020 a 2021 ovlivnila situaci v CK a do jaké míry (na stupnici od 1- nevím, 2 - bez vlivu, 3 - malý vliv, 4 - střední vliv, 5 – velký vliv). Z následujícího grafu č.4 lze vyčíst, že jednoznačně nejvíce cestovní kancelář ovlivnil očekávaně zákaz vycestování, přičemž 21 respondentů zvolilo možnost, že toto opatření mělo velký vliv na jejich CK. Dalším opatřením, které mělo podle 13 respondentů velký vliv a dalších 9 uvedlo vliv střední, bylo zavedení povinné karantény po příjezdu z vybraných destinací podle cestovatelského semaforu Ministerstva zdravotnictví. Dále CK významně ovlivnilo také povinné testování po návratu ze zahraničí, které bylo zavedeno dle cestovatelského semaforu Ministerstva zdravotnictví (6 respondentů uvedlo velký vliv, 14 střední vliv a 3 malý vliv). Zákon o Lex voucheru, díky kterému mohly cestovní kanceláře využít

ochrannou dobu na vrácení plateb za zrušené zájezdy, měl velký vliv na 5 respondentů, střední vliv na 11, malý vliv na 4 respondenty a 4 respondenti uvedli, že neví, jaký mělo toto opatření na jejich CK vliv. Uzavření poboček během nouzového stavu mělo velký vliv na 11 respondentů, 4 uvedli střední vliv, 6 malý vliv a 4 uvedli, že na ně toto opatření nemělo vliv. Tento výsledek je ovlivněn tím, že některé CK fungují převážně online, tudíž se jejich uzavření poboček nedotklo.



Graf. č. 4 Výsledky otázky na vliv opatření na CK

Zdroj Survio.com

Přehledně největší vliv podle počtu respondentů, kteří zvolili velký vliv daného opatření (sestupně):

1. Zákaz vycestování.
2. Povinná karanténa po návratu ze zahraničí.
3. Uzavření poboček.
4. Povinné testování po návratu ze zahraničí.
5. Zákon o Lex voucheru.

Rozšiřování nabídky CK

Otázky 9-11 s otevřenou odpovědí zjišťují, zda v průběhu pandemie CK vytvářely nové produkty, rozšiřovali nabídku ve stávajících destinacích nebo zaváděly nové destinace. Devět respondentů uvedlo, že nezaváděli nové produkty, mezi dalšími odpověďmi se objevují pobytové zájezdy, nové poznávací zájezdy, rozšíření nabídky domácích zájezdů a jeden respondent uvedl, že byla zavedena celá řada nových produktů. Nabídku v destinacích výrazněji rozšířilo 8 respondentů, například čtyři o nabídku pobytů v ČR, jeden o nabídku v Turecku a Jordánsku a jeden o nabídku v exotických zemích a v severní Africe. Ostatní respondenti uvedli, že nabídka v destinacích rozšířena nebyla a jeden uvedl, že naopak byla nabídka ve všech destinacích omezena. Nové destinace zavedlo 5 respondentů, kteří rozšířili nabídku o:

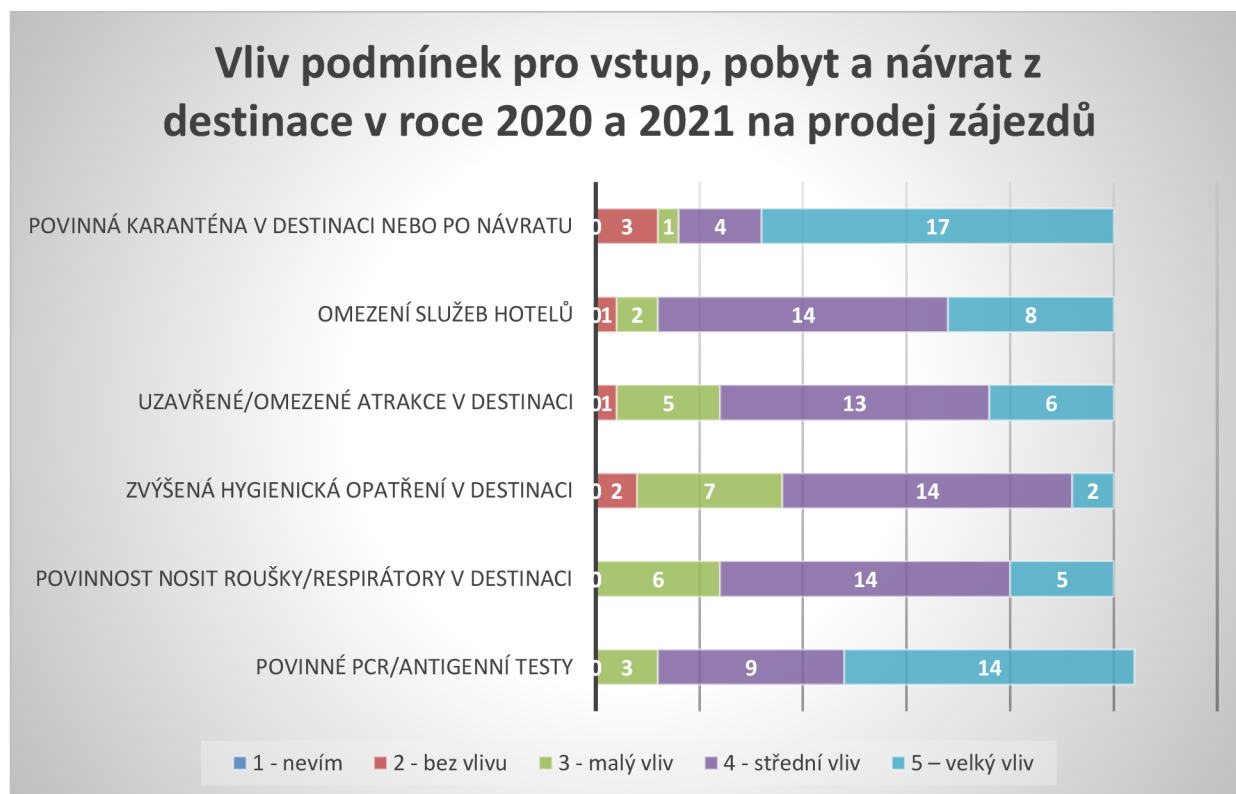
- Respondent 1 - Turecko, Jordánsko, Ázerbájdžán, Arménie.
- Respondent 2 - dvacet destinací (Tunisko, Arménie, Gruzie, Peru, Ekvádor, Filipíny, Kostarika, Mallorca, Keňa, Namibie a další).
- Respondent 3 - tuzemské destinace.
- Respondent 4 – nová destinace v Africe.
- Respondent 5 – tuzemské destinace.

Dotazované cestovní kanceláře tedy reagovaly na vzniklou nepříznivou situaci v oblasti cestovního ruchu rozdílně. Záleželo mimo jiné také na jejich původním zaměření a jestli během pandemie zvolili jistější cestu rozšíření či zavedení nabídky pobytů v tuzemsku, jelikož hodně klientů mělo obavy z cest do zahraničí nebo nechtělo podstupovat potřebná opatření (testování, karanténa, vstupní dotazníky), či riskantnější postup v podobě zavádění nových destinací, zejména těch exotických, u kterých je sice menší konkurence na trhu než u domácích pobytů, ale nejistý vývoj pandemie Covid-19 a měnící se opatření ať už v ČR nebo cílových destinacích, může vést k menší poptávce nebo rušení již prodaných zájezdů.

Vliv podmínek pro vstup, pobyt a návrat z destinace v roce 2020 a 2021 na prodej zájezdů

Otázka 12 se týká podmínek, které je nutné splnit pro vstup, pobyt nebo návrat z destinace. Respondenti hodnotili vliv opatření na prodej zájezdů na stupnici od 1- nevím, 2 - bez vlivu, 3 - malý vliv, 4 - střední vliv, 5 – velký vliv. Z grafu č.5 je možné vyčíst, že významný vliv mělo, když v destinaci nebo po příjezdu byla zavedena povinná karanténa, celkem 17 respondentů zde zvolilo možnost velký vliv. Povinné testování mělo podle 14 respondentů velký vliv a podle 9 střední vliv na prodej zájezdů. Celkem 8 respondentů uvedlo, že omezení služeb hotelů mělo na prodej zájezdů velký vliv, 14 respondentů tomuto opatření připisuje střední vliv a 2 respondenti vliv malý. Mezi další podmínky, u

kterých byla možnost zvolit vliv na prodej zájezdů, patřilo uzavření/omezení atrakcí v destinaci roušku (velký vliv - 6 respondentů, střední vliv – 13 respondentů, malý vliv - 5 respondentů, povinnost nosit roušku (velký vliv - 5 respondentů, střední vliv - 14 respondentů, malý vliv - 6 respondentů) a zvýšená hygienická opatření v destinacích (velký vliv - 2 respondenti, střední vliv - 14 respondentů, malý vliv – 6 respondentů).



Graf. č. 5 Výsledky otázky na vliv podmínek pro vstup, pobyt a návrat destinací v roce 2020 a 2021 na prodej zájezdů z dotazníkového šetření Zdroj Survio.com

Přehledně největší vliv podle počtu respondentů, kteří zvolili velký vliv dané podmínky (sestupně):

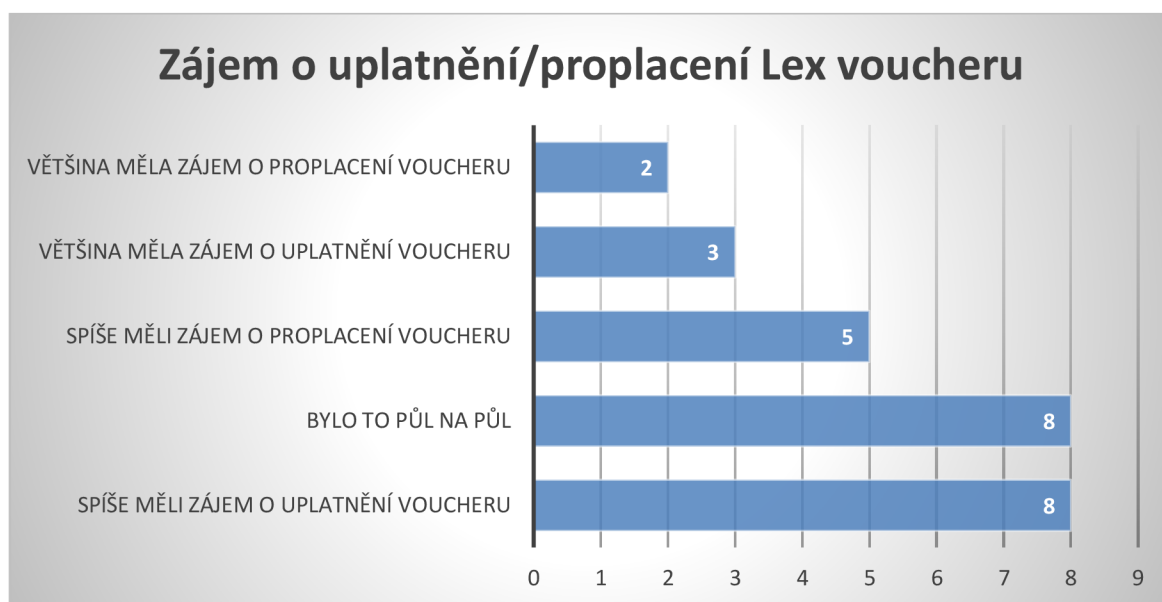
1. Povinná karanténa v destinaci nebo po návratu.
2. Povinné PCR/antigenní testy.
3. Omezení služeb hotelů.
4. Uzavřené/omezené atrakce v destinaci.
5. Povinnost nosit roušky/respirátory v destinaci.
6. Zvýšená hygienická opatření v destinaci.

Podmínky prodeje zájezdů

Otázka 13 s otevřenou odpovědí zjišťuje, zda cestovní kanceláře během pandemie upravily podmínky prodeje zájezdů. Pouze 6 respondentů uvedlo, že podmínky prodeje zájezdů neupravilo vůbec a 1 respondent konstatoval, že podmínky prodeje upravil jen mírně. Celkem 8 respondentů reagovalo na opatření při odjezdu do destinací v podobě PCR testů a nabízelo klientům buď zprostředkování testu, proplácení testu formou voucheru nebo zaplacení testu v počáteční fázi pandemie. Celkem 12 respondentů reagovalo na dynamické změny podmínek cestování během pandemie a upravovalo podmínky prodeje, změn nebo rušení zájezdů, například odklad dovolené na další rok, prodloužení možnosti odstoupení od smlouvy bez storno poplatků, možnost zrušení nebo změny zájezdu zdarma, možnost změny zájezdu do 60 dnů před odjezdem zdarma nebo stanovilo flexibilnější podmínky plateb. V podstatě tedy CK reagovaly na vzniklou situaci tím, že upravily pro klienty podmínky tak, aby pro ně byli výhodnější a nebáli se nakupovat nové zájezdy. Pomáhali jim také s vyřizováním vstupních podmínek, v uvedených případech se zprostředkováním či proplacením PCR testů.

Poukazy na zájezdy

V počáteční fázi epidemie Vláda vydala zákon, známý jako zákon o Lex voucheru, který umožňoval cestovním kancelářím využít ochranné doby na zrušené zájezdy s odjezdem od 20. února 2020 do 31. srpna 2020 a odložit tím povinnost CK vrátit klientům uhrazené platby až do 31. srpna 2021. Cestovní kanceláře mohly místo vrácení plateb nabídnout klientům zájezd stejné kvality, nebo o něj klienti mohli sami požádat. V případě, že si klienti náhradní zájezd nevybrali, jim musela cestovní kancelář vrátit uhrazenou platbu do 14 dnů od konce ochranné doby, tj. 31. srpna 2021. Čtrnáctá otázka měla za cíl zjistit, zda klienti využívali možnosti vybrat si zájezd stejné kvality, nebo zda spíše čekali na proplacení voucheru po skončení ochranné doby. Z grafu č. 6 je možné vyčíst, že stejně odpovědí dostala možnost, že klienti měli zájem spíše o proplacení voucheru (8 respondentů) a možnost, že to bylo půl na půl (8 respondentů). O proplacení voucheru měli klienti zájem spíše/většinou podle 8 respondentů. O uplatnění voucheru měli klienti zájem spíše/většinou podle 11 respondentů. Lze usoudit, že někteří klienti měli zájem o proplacení voucheru a někteří o uplatnění, víceméně půl na půl.

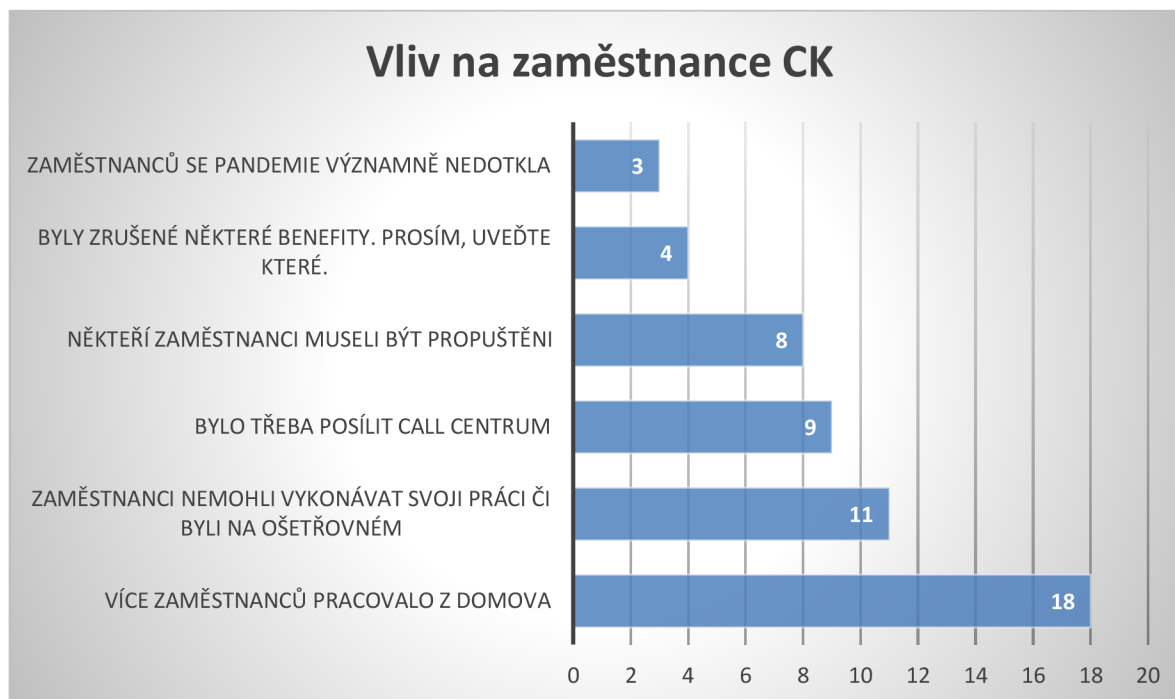


Graf. č. 6 Výsledky otázky na zájem o uplatnění či proplacení Lex voucheru z dotazníkového šetření
Zdroj Survio.com

Otázka 15 se respondentů ptá, zda nabízeli vlastní vouchery v případě zrušení zájezdu ze strany CK nebo klienta. Na tuto otázku odpovědělo 20 respondentů kladně, 6 záporně. V návaznosti na předchozí otázku, zjišťuje otázka č. 16, zda byly vouchery nabízené CK pro klienta nějak výhodné. Respondenti mezi výhodami uvádějí delší platnost svého poukazu, nabídku voucherů klientům, kteří na ně ze zákona neměli nárok a museli by platit storno poplatky nebo finanční bonus podle výše složené zálohy, a to formou slevy na další zájezd. Některé cestovní kanceláře se těmito poukazy snažily vyjít vstříc i klientům, kteří rušili zájezd z obav o své zdraví, jelikož by jinak museli platit storno poplatky.

Vliv na zaměstnance

Otázka 17 zjišťuje vliv pandemie na zaměstnance cestovních kanceláří. Jelikož pobočky CK byly v průběhu pandemie na několik měsíců uzavřeny, muselo podle 18 respondentů více zaměstnanců pracovat z domova. V návaznosti na situaci bylo podle 9 respondentů potřeba posílit call centrum. Dalších 11 respondentů uvedlo, že zaměstnanci nemohli vykonávat svoji práci či byli na ošetřovném způsobeném uzavřením škol. Celkem 8 respondentů uvedlo, že někteří zaměstnanci byli kvůli vzniklé situaci propuštěni. Další 4 respondenti uvedli, že byly zrušeny některé benefity, například stravenky, placené pracovní cesty do zahraničí nebo byly zcela zrušeny odměny. Pouze 3 respondenti uvedli, že se zaměstnanců pandemie významně nedotkla, mohlo se jednat o internetové cestovní kanceláře.



Graf. č. 7 Výsledky otázky na vliv na zaměstnance CK z dotazníkového šetření Zdroj Survio.com

Vliv na počet prodaných zájezdů a zisk

Pouze jedna cestovní kancelář uvedla, že byl počet prodaných zájezdů menší a zisk větší. Ostatní respondenti popisují propad zisků. Některé vybrané odpovědi na otázku, jaký měla pandemie vliv na počet prodaných zájezdů a zisk v roce 2020 a 2021 oproti roku 2019:

- „Masivní. V roce 2020 nebyl zisk žádný, v roce 2021 jsme se pouze snažili dorovnat ztráty.“
- „Pokles o 98%.“
- „Prodej byl tak třetinový.“
- „20–30% bylo prodáno oproti roku 2019.“
- „Velké propady.“

Komunikace s dodavateli

Otázka 19 zjišťuje vstřícnost dodavatelů ohledně vrácení záloh za zarezervované a nevyužité služby. Většina respondentů se přiklání k tomu, že dodavatele obecně vstřícní nebyli a když ano, byla to spíše výjimka. Otázka je otevřená a zde jsou některé poznatky k otázce, zda byly dodavatelé vstřícní ohledně vrácení záloh za zarezervované a nevyužité služby:

- „Ne. Většina plateb za naše zákazníky zůstala u zahraničních partnerů, kteří je odmítali vracet. Problémy byly i s provozovateli doplňkových služeb v ČR, například předplacené parkování u letiště.“
- „Někteří ano, někteří nikoliv a peníze zůstaly v zahraničí.“

- „Malá část ano, ostatní chtěli využití zálohy v následujícím roce a malé procento si zálohy nenávratně ponechalo.“
- „Zahraniční většinou ano, čeští ne. Hlavní problém čeští autobusoví dopravci.“
- „50 na 50“, „případ od případu“, „různý přístup.“

4.2.1.1. Analýza dopadu pandemie Covid-19 na mezinárodní cestovní ruch UNWTO

UNWTO (2022c) posuzuje ve své analýze dopad pandemie Covid-19 na mezinárodní cestovní ruch. Udává, že mezinárodní cestovní ruch zaznamenal v roce 2021 4% nárůst oproti roku 2020 (o 15 milionů více mezinárodních příjezdů). Předběžný odhad je, že mezinárodní příjezdy jsou stále o 72 % nižší, než v roce 2019 před pandemií. Dále popisuje, že nejhorším rokem v historii cestovního ruchu se stal rok 2020, kdy došlo ke snížení mezinárodních příjezdů o 73 %.

Během druhé poloviny roku 2021 došlo podle UNWTO (2022c) k mírnému zlepšení situace – o 62 % méně mezinárodních příjezdů než před pandemií. Popisuje, že tempo obnovy ovšem nadále zůstává pomalé a v různých částech světa nerovnoměrné. Nejlépe z regionů je na tom podle analýzy v současné chvíli Karibik, který má celkem o 37 % méně mezinárodních příjezdů než v roce 2019, ale některé destinace se tam blíží úrovni příjezdů před pandemií a některé ji dokonce předčily.

Nejlepší výsledky oproti roku 2020 z kontinentů má Evropa (+19 %) a Amerika (+17 %). (UNWTO, 2022c)



Obr. č. 5 Mapa mezinárodních turistických příjezdů v roce 2021

Zdroj: UNWTO (2022c)

Odhad ekonomického přínosu z cestovního ruchu v roce 2021 je podle UNWTO (2022c) 1,9 bilionu USD, došlo tedy k zlepšení oproti roku 2020, kdy byl přínos 1,6 bilionu USD, ale stále se nepřibližuje k 3,5 bilionů USD před pandemií.

	2019*	2020	2021**
Mezinárodní příjezdy turistů (návštěvníci přes noc)	1,5 miliardy	400 milionů	415 milionů
Vývozní tržby z mezinárodního cestovního ruchu (příjmy z mezinárodního cestovního ruchu + osobní doprava)	1,7 bilionu USD	638 miliard USD	700–800 miliard USD
Přímý hrubý domácí produkt cestovního ruchu (TDGDP)	3,5 bilionu USD	1,6 bilionu USD	1,9 bilionu USD

Obr. č. 6 Tabulka statistik mezinárodního cestovního ruchu

Zdroj: UNWTO (2022c)

Vyhlídky pro mezinárodní cestovní ruch

Většina (64 %) odborníků z UNWTO očekává podle lednového průzkumu (UNWTO, 2022c), že se mezinárodní příjezdy vrátí na úroveň před pandemií až v roce 2024, nebo později. Za nezbytné pro obnovu cestovního ruchu považují jasné informace o platných podmínkách vstupu do jednotlivých zemí, více naočkovaných proti Covidu-19 a zrušení cestovních omezení.

5. Shrnutí a diskuse výsledků

Následující podkapitoly odpovídají na jednotlivé výzkumné otázky, viz. kapitola č. 2 Cíl práce a metodika zpracování – Výzkumné otázky a metody vedoucí k odpovědi.

5.1. Jak ovlivnila pandemie covid-19 cestovní kanceláře v ČR?

Pandemie Covid-19 významně zasáhla všechny cestovní kanceláře v ČR. V průběhu pandemie nebylo možné i několik měsíců vycestovat do zahraničí ani využívat služby cestovního ruchu v České republice (ubytovací, stravovací, kulturní, zábavní apod.). I poté, co se opatření zavedená proti šíření pandemie Covid-19 rozvolnila, nebyla situace pro cestovní kanceláře a její klienty stejná jako před pandemií. Byla zavedena opatření proti šíření pandemie, ať již Českou republikou, příjezdovými zeměmi či dopravními společnostmi, která museli cestovatelé splnit. Tato opatření se dynamicky měnila podle vývoje pandemie a bylo tedy zapotřebí neustále hlídat aktuální informace k cestování. Poté, co opadla první vlna pandemie a bylo možné vycestovat do zahraničí, přistupovalo mnoho klientů cestovních kanceláří k cestování zdrženlivě. Důvody byly různé, často se obávali o své zdraví, nebo toho, že se situace zhorší a přijdou o dovolenou. Někteří nechtěli absolvovat zavedená opatření či se jim nelíbily podmínky pobytu v cílové destinaci/hotelu.

V dotazníkovém šetření na otázku, která zjišťovala vliv pandemie na počet prodaných zájezdů a zisk, odpověděla pouze jedna cestovní kancelář, že sice prodali méně zájezdů, ale zisk byl větší. Ostatní respondenti se shodují na velkých ztrátách na zisku. Popisují velké propady a ztrátu zisku v procentech od 20-100 %.

5.2. Jaké byly zavedeny změny a opatření týkající se cestovního ruchu v reakci na pandemii covid-19 v ČR a ve světě?

Opatření České republiky

Zákaz vycestování

Mezi významná opatření proti šíření pandemie Covid-19 zavedena v České republice patřil mimo jiné zákaz vycestování. Nejdéle trval od 16. března 2020 do 26. dubna 2020. V tuto dobu byl vyhlášen nouzový stav, který trval i po povolení cest do zahraničí. I přes uvolnění opatření nebylo příliš možností

vycestovat, vzhledem k přísným podmínkám (dlouhá karanténa, povinné testování) a taky kvůli opatřením příjezdových zemí, jelikož mnohé z nich měly v dubnu 2020 stále uzavřené hranice a přísná protiepidemická opatření. Situace se zlepšovala v průběhu května a v červnu již bylo mnoho destinací, které své hranice otevřely a rozvolnili, či úplně zrušily přísné podmínky pro vstup na jejich území.

S dalším nouzovým stavem, který byl vyhlášen na podzim 2020 přišla další cestovatelská omezení. Vzhledem k šíření koronavirové mutace omikron byly v prosinci zakázány lety mezi ČR a Velkou Británií s výjimkou ambulantních a repatriačních letů. V dubnu 2021 zakázalo Ministerstvo zdravotnictví cestování do zemí, kde hrozilo extrémní riziko šíření jihoafrické mutace koronaviru, konkrétně se jednalo o Botswanu, Brazílii, Jihoafrickou republiku, Keňu, Kolumbii, Lesotho, Malawi, Mosambik, Peru, Svazijsko/Eswatini, Tanzanii (včetně ostrovů Zanzibar a Pemba), Zambii a Zimbabwe.

Další nouzový stav vyhlášený v listopadu 2022 se obešel bez zákazu vycestování.

[Povinná karanténa po návratu ze zahraničí](#)

Opatření v podobě povinné karantény po návratu ze zahraničí bylo v průběhu pandemie několikrát zavedeno, zrušeno, zpřísněno i rozvolněno. V původním cestovatelském semaforu povinná karanténa po návratu do ČR zahrnuta nebyla. V aktualizaci cestovatelského semaforu z února 2021 přibyla nová kategorie tmavě červených zemí k již zavedeným zeleným, oranžovým a červeným. Tato barva značila velmi vysoké riziko nákazy a v únoru 2021 se mezi ně řadilo mimo jiné například Španělsko, Portugalsko, Irsko, Velká Británie, Slovinsko či Slovensko. Karanténa byla pětidenní a bylo ji možné ukončit nejdříve 5. den absolvováním PCR testu. Od července 2021 bylo možné vyhnout se karanténě v případě ukončeného očkování či po prodělaném onemocnění Covid-19 v uplynulých 180 dnech.

[Uzavření poboček](#)

Dalším opatřením ČR, které cestovní kanceláře ovlivnilo, bylo povinné uzavření jejich poboček. V první vlně pandemie na jaře 2021 byly pobočky uzavřené od března do května. Během dalšího nouzového stavu vyhlášeného na podzim 2020 trvalo uzavření poboček cestovních kanceláří ještě déle – od prosince 2020 až do května 2021. Při posledním nouzovém stavu na podzim 2021 již k uzavření poboček nedošlo.

Povinné testování po návratu ze zahraničí

Povinné testování po návratu do ČR bylo zavedeno již v červnu 2020, kdy se významněji rozvolnila zavedená opatření příjezdových zemí. Testování se řídilo cestovatelským semaforem, který v počátku měl tři barvy. Když byla vybraná země zelená, mohli Češi i cizinci přijet do ČR bez omezení, jelikož představovala nízké riziko nákazy. U oranžových zemí, kde bylo střední riziko nákazy, mohli do ČR bez omezení přijet pouze Češi, cizinci se museli prokázat negativním testem. V případě, že byla země na semaforu červená a představovala tím vysoké riziko, museli test po návratu podstoupit jak cizinci, tak i Češi. V průběhu pandemie bylo opatření několikrát významně upraveno. V únoru 2021 přibyla tmavě červená barva představující velmi vysoké riziko nákazy, kromě karantény bylo po příjezdu třeba absolvovat PCR test před cestou a po návratu. U červených zemí bylo nutné absolvovat PCR nebo antigenní test před cestou a další PCR test absolvovat do pěti dnů od příjezdu do ČR. U oranžových zemí stačilo absolvovat PCR nebo antigenní test před cestou. Ze zelených zemí bylo nadále možné přicestovat bez omezení. Od července 2021 bylo možné vyhnout se povinnému testování v případě ukončeného očkování či po prodělaném onemocnění Covid-19 v uplynulých 180 dnech.

Podpora cestovních kanceláří

Kromě opatření zavedených proti šíření pandemie, která cestovní kanceláře negativně ovlivnila, byla zavedena také opatření ke zmírnění dopadů pandemie na cestovní ruch, jež měla cestovním kancelářím pomoci. Jednalo se zejména o Lex-voucher, COVID cestovní kanceláře. Díky Lex-voucheru nemusely cestovní kanceláře vracet zákazníkům platby za neuskutečněné zájezdy do 14 dnů, ale mohly využít ochranné doby do 31.8.2020, o kterou se vrácení platby odložilo. Klienti cestovních kanceláří, kterým byl zájezd zrušen a obdrželi Lex-voucher, si mohli vybrat, zda počkají na výplatu Lex-voucheru v září 2021, či si vyberou/zažádají o nabídku zájezdu stejné kvality jako zájezd zrušený. U podpory nazvané COVID cestovní kanceláře mohli cestovní kanceláře obdržet dotaci až 2,5 % tržeb plánovaných na rok 2020. Dotace byla určena na provoz cestovní kanceláře či uhrazení pohledávek zákazníků, kterým byl zrušen zájezd kvůli pandemii Covid-19. COVID – Cestovní kanceláře II byla určena pro větší cestovní kanceláře, které měly plánované tržby na rok 2020 ve výši minimálně 500 milionů Kč.

Opatření příjezdových zemí

Přehled opatření příjezdových zemí zveřejnilo Ministerstvo zahraničních věcí v podobě interaktivní Mapy cestovatele 10.6.2020. Mapa zahrnovala také cestovatelský semafor Ministerstva zdravotnictví a poskytovala tak ucelený přehled o možnostech vycestování obyvatelům ČR. Mezi nejčastější opatření

proti šíření pandemie Covid-19 patřilo povinné testování, vyplnění vstupního dotazníku, prokázání se QR kódem (obdrženým po vyplnění dotazníku), povinná karanténa či samoizolace, povinnost nosit roušky, dodržování rozestupů a omezení atrakcí, obchodů, služeb nebo hotelů – zejména snížená maximální kapacita. Mezi časté hygienické opatření patřila obsluha klasických bufetů, často používaných během pobytů se snídaní či s all-inclusive programem, kdy místo toho, aby si zákazníci nabrali své jídlo sami, jak bylo zvykem, obsloužil je hotelový personál. Opatření se v průběhu pandemie zpříšňovala a rozvolňovala v závislosti na situaci v dané zemi.

5.3. Jak ovlivnily změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19 vybrané cestovní kanceláře v ČR?

Podle dotazníkového šetření měl největší vliv z opatření zavedených ČR zákaz vycestování. Následovala povinná karanténa po návratu ze zahraničí, uzavření poboček, povinné testování a nejméně z těchto možností je ovlivnil zákon o Lex-voucheru.

Z podmínek pro vstup, pobyt a návrat do destinace ovlivnila prodej zájezdů nejvíce povinná karanténa v destinaci nebo po návratu. Dále povinné PCR nebo antigenní testy, omezení služeb hotelů, uzavřené či omezené atrakce v destinaci, povinnost nosit roušky nebo respirátory v destinaci a nejméně zvýšená hygienická opatření v destinaci.

Nejvíce cestovní kanceláře ovlivnila ta opatření, která byla pro jejich klienty nejméně snesitelná. Při koupi zájezdu se jednodušeji smíří s rouškou, kterou si budou muset nasadit pouze v obchodě než s povinností nastoupit do pětidenní karantény po návratu. Také povinné testování zabírá první místa v hodnocení vlivu opatření, jelikož pro pětičlennou rodinu při ceně 1500,-Kč/ PCR test a povinnosti podstoupit test 2x, se cena dovolené zvedne o 15 tisíc korun. Některé cestovní kanceláře nabízely PCR test zdarma, či bylo možné využít testu placeného ze zdravotního pojištění. Dále, i když si zaplatili testování, museli počítat s variantou, že test bude pozitivní. Pokud by to bylo před odjezdem, na dovolenou, přišli by o své finance, které do ní vložili? A pokud by to bylo v destinaci, kdo by zaplatil výlohy za prodloužený pobyt? Důležitá v této době byla připojištění na Covid-19, která kryla mnohé situace, jež pandemií mohly vzniknout, ale 100% ochranu a vrácení všech vložených prostředků většinou nenabízela. Cena za dovolenou pro vícečlennou rodinu se tím také znovu navýšila o několik tisíc, v závislosti na stupni ochrany připojištění.

Opatření a pravidla se také měnila velmi dynamicky, a tak bylo obtížné sledovat aktuální vývoj ve všech zemích. Klienti cestovních kanceláří se mohly obávat, že co platilo před odjezdem, již nemusí platit po jejich návratu z dovolené.

Během pandemie pozorovaly cestovní kanceláře její vliv na výběr zájezdu. Pokles byl znát ve všech kategoriích nabízených produktů, ať šlo o pobytové, poznávací nebo sportovní zájezdy. Při výběru dopravy většina cestovních kanceláří uvedla také pokles u letecké, autobusové, vlakové nebo vlastní dopravy. Nárůst poptávky zvolilo nejvíce respondentů u vlastní dopravy, je možné, že někteří klienti zvolili tento způsob dopravy z bezpečnostních a hygienických důvodů, jelikož je zde menší riziko nákazy než při cestování hromadnou dopravou. Z destinací byl největší pokles poptávky zaznamenán u zahraničních zájezdů a dále u exotických zájezdů. U domácích zájezdů zvolilo sedm respondentů nárůst poptávky. Strávit dovolenou v ČR možná klientům přišlo výhodnější, jelikož se vyhnuli mnohým protiepidemickým opatřením, ať ze strany ČR nebo příjezdových zemí.

Vliv na počet prodaných zájezdů a zisk

Kromě jedné cestovní kanceláře udávající menší počet prodaných zájezdů, ale větší zisk, se ostatní respondenti v dotazníkovém šetření provedeném v počátku roku 2022 shodují na propadu zisků. Popisují masivní ztráty, žádný zisk, pouze třetinový zisk, pokles prodeje o 20-30 %, nebo pokles o 98 % oproti roku 2020. Liebreich (2021) v článku pro E15.cz (CZECH NEWS CENTER a.s., 2021) popisuje propad zisku cestovních kanceláří až o 90 %, který se odvíjí také od zaměření CK. Uvádí, že zisky u CK specializujících se na příjezdový ruch mohly spadnout prakticky na nulu, meziroční propad u cestovních kanceláří, se kterými cestují klienti zejména do zahraničí sahal k 90 % a nejlépe dopadly cestovní kanceláře soustředící se na oblast Středomoří, u nichž se pokles pohyboval okolo 70 %. Informuje o situaci v CK Čedok udávající v tiskové zprávě meziroční snížení tržeb za rok 2020 z 2,8 miliardy korun na 553 milionů a o situaci v CK Eso Travel, které tržby propadly za rok 2020 z téměř 400 milionů na 321 milionů. Dále popisuje, že i když vycestovaly do zahraničí v roce 2021 téměř 4 miliony Čechů, což je přibližně o 700 tisíc méně, než v roce 2019, často jen využili již dříve zakoupený zájezd a cestovní kanceláře z toho neměly nový zisk.

Komunikace s dodavateli

Podle většiny respondentů nebyli dodavatelé vstřícní ohledně vrácení záloh za zarezervované a nevyužité služby. Uvádí například, že většina plateb zůstala u zahraničních partnerů, kteří je nechtěli

vracet, dále že většina zahraničních partnerů chtěla využít zálohy v následujícím roce, malá část zálohy vracela a malé procento si zálohy ponechalo nenávratně, nebo se jednalo o případ od případu, či polovina si chtěla zálohy nechat a polovina zálohy vracela. Cestovní kanceláře mohou situaci a komunikaci s dodavateli během pandemie využít při zvažování navázání další spolupráce.

5.4. Jak vybrané cestovní kanceláře v ČR reagovaly na změny a opatření zavedené v reakci na pandemii covid-19?

Pokles poptávky po produktech cestovní kanceláře a několikaměsíční uzavření poboček mělo vliv na zaměstnance cestovních kanceláří. Pouze 3 respondenti uvedli, že se pandemie jejich zaměstnanců významně nedotkla. Nejvíce respondentů uvedlo, že více zaměstnanců pracovalo z domova, dále potom, že zaměstnanci nemohli vykonávat svoji práci či byli na ošetřovně, bylo třeba posílit call-centrum a 8 respondentů uvedlo, že někteří zaměstnanci museli být propuštěni. Někteří respondenti také přistoupili ke zrušení některých zaměstnaneckých benefitů, například stravenek, placených pracovních cest do zahraničí nebo zrušení odměn.

Za zrušené zájezdy z důvodu pandemie Covid-19 dostávali v první vlně pandemie klienti většinou Lex-voucher, díky kterému nemusely cestovní kanceláře vrátit zákazníkům platby za neuskutečněné zájezdy do 14 dnů, ale mohly využít ochranné doby do 31. srpna 2020, o kterou se vrácení platby odložilo. Dle odpovědí respondentů se dá usoudit, že přibližně polovina klientů raději chtěla uplatnit obdržný voucher na nový zájezd a druhá polovina raději počkala na konec ochranné doby pro vyplacení složené zálohy za zájezd. Cestovní kanceláře také většinou nabízely vlastní vouchery, které mohly být pro zákazníky výhodné. Vouchery měly třeba delší platnost či finanční bonus ve výši složené zálohy. Cestovní kanceláře se tak snažily vyhnout proplácení zrušených zájezdů a raději si složené zálohy udržet. Někdy i nabídly vouchery klientům, kteří by na ně ze zákona neměli nárok, jelikož svůj zájezd chtěli zrušit sami například kvůli obavám o své zdraví, nelíbila se jim zavedená opatření nebo se jim nelíbily neustále se měnící podmínky vycestování a pobytu v destinaci. Například CK Alexandria (2020) nabídla klientům stejný zájezd za původní cenu (i když by ze zákona měli nárok pouze na zájezd stejné kvality, což může znamenat jiný hotel stejné úrovně i jinou destinaci), dokonce bylo možné stejný zájezd získat za nižší cenu než původně, pokud byla aktuální cena v období uplatnění voucheru také nižší. Podmínkou byl výběr stejného hotelu, původní termín a stejné složení osob.

Jiný přístup k plánovaným zájezdům na léto 2020 po rozvolnění opatření zvolily cestovní kanceláře Exim a Fisher. Liebreich (2020) v článku pro E15.cz (CZECH NEWS CENTER a.s., 2020) uvádí, že ke konci

května Exim Tours a Fisher zrušily všechny zájezdy naplánované na červenec a srpen 2020. V článku cituje mluvčího CK Fisher Jana Bezděka (2020): „*Nechceme, aby klienti, kteří měli koupený zájezd do zemí, kde se situace pravděpodobně rychle nezlepší, strávili celé léto čekáním, zda poletí. Takhle se budou moci svobodně rozhodnout, jestli a případně kam letos chtějí cestovat*“. Přesně s tímto problémem se přitom potýkalo mnoho zákazníků cestovních kanceláří a díky tomuto vstřícnému kroku nemuseli platit stornopoplatky. Podle Českého rozhlasu (2020) ke stejnému rozhodnutí o pár dní později přistoupila také cestovní kancelář Alexandria.

Některé cestovní kanceláře i přes nepříznivou situaci spustily nové produkty, rozšiřovali nabídku ve stávajících destinacích a zaváděly i nové destinace. Jeden z respondentů uvedl dokonce zavedení 20 nových destinací do nabídky, jednalo se o Tunisko, Arménie, Gruzie, Peru, Ekvádor, Filipíny, Kostarika, Mallorca, Keňa, Namibie a další.

Cestovní kancelář Čedok zavedla v roce 2021 novou destinaci Curacao (2021a) a v roce 2022 Marsa Matrouh (2022a) a Muscat (2022b). V květnu (2021b) nabídl Čedok jako první cestovní kancelář v ČR čtyři přímé lety z Prahy do exotických destinací během léta 2021, konkrétně se jednalo o Dominikánskou republiku, Kubu, Maledivy, Zanzibar a Madagaskar. V nabídce potom zůstaly přímým letem dostupné trvale Dominikánská republika a Zanzibar. V dubnu Čedok (2022c) přidal k dostupným exotickým destinacím přímým letem z Prahy také Madagaskar a Thajsko. Mezi nové produkty Čedoku zavedené po pandemii patří také Chorvatsko, Černá Hora a Slovensko vlakem Regiojet (Čedok, 2021c), ČedoKarma představující produkt s českými animátory v hotelech pouze pro dospělé a s programem zahrnující cvičení, sporty a párty (Čedok, 2021d), cestování s českým cestovatelem a fotografem Jiřím Kolbabou na Zanzibar a do Dominikánské republiky (Čedok, 2022d) nebo nová prodejní místa BUY & FLY Čedok Point na třech letištích, kde bylo možné si za ultra last minute ceny zakoupit dovolenou pár hodin před odletem (Čedok, 2021e).

Nové destinace zaváděla v průběhu pandemie také cestovní kancelář EXIM tours. Hned tři nové destinace zavedla již na podzim 2020, jednalo se o ostrovy Ibiza, Menorca a Santorini (EXIM tours, 2020). Další novou destinací byla Černá Hora (EXIM tours, 2021a) a přibyly nové poznávací zájezdy (EXIM tours, 2021b). V roce 2020 zařadil EXIM tours (2022) další čtyři nové destinace – Thassos, Algarve, Costa de Almería a Kafalonii.

S novým produktem přišla také CK Alexandria (2020a), která nabízela vybrané hotely a penziony u moře, které sloužily pouze jejich zákazníkům z ČR. V hotelech nebyli žádní cizinci a v Primorsku měli zákazníci CK Alexandria i vlastní vyhrazený prostor na pláži se slunečníky zdarma. CK Alexandria (2020b) také plně svým zákazníkům hradila PCR test do Řecka v době, kdy Řecko poprvé povinnost testování

vyhlásilo, a to až hodnotě do 1674 Kč. Ke stejnému či podobnému vstřícnému kroku přistoupilo více českých cestovních kanceláří.

Úpravou podmínek při rušení zájezdu a sníženou zálohou potřebnou k rezervaci zájezdu reagovala na pandemii mimo jiné cestovní kanceláře také CK ATIS. Stačilo složit zálohu za celý zájezd v hodnotě 1000 Kč a zbytek doplatit až 35 dnů před odjezdem (CK ATIS, 2021). V případě zrušení zájezdu kvůli zhoršení pandemie, nabídla CK ATIS (2021) zdarma přesunutí termínu či destinace a pokud klienti s novým termínem či destinací nesouhlasili, mohli obdržet dárkový poukaz na složenou zálohu platný na 12 měsíců. Podmínky takto upravovalo v různé podobě ve prospěch zákazníků více cestovních kanceláří. Klienti CK ATIS (2021) dále obdrželi pojištění zájezdu, včetně pojištění v případě storna, zahrnuté v ceně zájezdu bez nutnosti příplatku. Mohli si ovšem sjednat připojištění pro situace související s Covidem-19.

5.5. Jaké změny zavedené cestovními kancelářemi v průběhu pandemie Covid-19 byly dočasné a jaké trvalé?

Klienti cestovních kanceláří si v období, kdy byly pobočky uzavřené, zajisté zvykli na možnost online rezervace zájezdu a cestovních služeb. Mnohým klientům ovšem nadále vyhovuje osobní kontakt a zatím nic nenasvědčuje trendu budoucímu uzavírání poboček fungujících cestovních kanceláří. Například cestovní kancelář Čedok (2021f) během pandemie v červenci 2021 otevřela novou pobočku v Chomutově.

Během pandemie přecházelo mnoho pracovníků na práci z domova, takzvaný home office (anglicky kancelář doma). Této příležitosti se chytila mimo jiné cestovní kancelář Exim Tours (2021c), která klientům nabízela a dále nabízí hotely vhodné pro home office s polohou na dosah pláže s 24hodinovým servisem, kde je spolehlivá WiFi i na pláži a program all inclusive. S takzvaným „beach office“ (v překladu plážová kancelář) přišla také CK Čedok (2021g). Je pravděpodobné, že s tímto produktem a marketingovou strategií zavedenou v reakci na pandemii covid-19 budou cestovní kanceláře pokračovat, jelikož si mnozí zaměstnanci na možnost home office zvykli a stává se vyhledávaným zaměstnaneckým benefitem.

Další změnou, která zatím v nabídce cestovních kanceláří přetrvává je možnost připojištění na situace související s pandemií Covid-19. Například u ERV - Evropské pojišťovny (2022) je možné si přes CK připojistit storno z důvodu nemoci Covid-19, léčebné výlohy při onemocnění Covid-19 v destinaci, úhradu nákladů na náhradní ubytování v případě umístění do karantény nebo nesplnění zdravotních

důvodů pro cestu zpět do ČR, úhradu nákladů za náhradní cestu zpět do ČR nebo storno z důvodu osobní karantény před vycestováním. Pojišťovna nabízí různé balíčky připojištění. Toto připojištění měly a dále mají v nabídce například CK Alexandria, CK Čedok nebo CK EXIM tours.

Pandemii Covid-19 jako příležitost využily CK Adventura a CK China Tours k organizační fúzi a staly se sjednocenou společností, i když marketingově se obě obchodní značky dále prezentují odděleně, zejména kvůli tomu, že mají jiné zaměření (CK Adventura, 2021). CK Adventura se soustředí na aktivní pobyt s nabídkou poznávacích a turistických zájezdů či dovolenou na kole. Oproti tomu se CK China Tours specializuje výhradně na poznávací zájezdy do Asie. Dá se předpokládat, že bude-li spolupráce nadále fungovat, zůstanou dvě původní kanceláře pod sjednocenou společností.

V magazínu Forbes (MediaRey, SE, Beňová, Saiver 2021) popisují, že zájem o zájezdy během zimní sezóny 2021/2022 je srovnatelný s úrovní před pandemií. Udávají, že velkou poptávku po zájezdech eviduje například CK Čedok, CK Fischer nebo CK Exim Tours. Pro magazín iDNES.cz (MAFRA, a. s., Strnad, 2022) potvrzuje návrat cestování do normálu i majitel CK Blue Style Imed Ben Hassen Jeddai. V internetovém deníku Podnikatel.cz (Internet Info, s.r.o., Langerová, 2022) se pozitivně k dalšímu vývoji vyjadřuje také CK České kormidlo. Uvádí, že CK České kormidlo během pandemie investovalo do vývoje IT. Digitální transformaci potvrzuje také pro magazín iDNES.cz také CK Blue Style (MAFRA, a. s., Strnad, 2022).

6. Závěry a doporučení

Pandemie Covid-19 a s ní spojené restriktce a změny v oblasti cestovního ruchu významně zasáhly české cestovní kanceláře, které se zatím s podobnou krizí nemusely potýkat. Bakalářská práce se zabývá vlivem pandemie Covid-19 na české cestovní kanceláře, popisuje podmínky, za kterých bylo v průběhu pandemie možné vycestovat z České republiky a podmínky pobytu příjezdových zemí, jak tyto změny ovlivnily cestovní kanceláře a jak na ně reagovaly.

V teoretické části bakalářské práce jsou popsány vybrané aspekty cestovního ruchu a cestovních kanceláří, popis onemocnění Covid-19, průběh pandemie v ČR i ve světě, vládní opatření proti šíření pandemie v ČR, vládní podpora českých cestovních kanceláří a opatření příjezdových zemí. V praktické části jsou odpovědi respondentů na kvantitativní dotazník pro české cestovní kanceláře a jejich interpretace. Jelikož se pro dotazníkové šetření podařilo získat pouze 26 respondentů, je praktická část doplněna o analýzu dopadu pandemie Covid-19 na mezinárodní cestovní ruch od UNWTO, dále je v kapitole Shrnutí a diskuse výsledků doplněna o analýzu dostupných informací o vlivu pandemie Covid-19 na cestovní ruch a na cestovní kanceláře v ČR, zejména z tisku a ze souvisejících informací dostupných na stránkách cestovních kanceláří. Zejména tato kapitola podává ucelenější informace z různých zdrojů a vhodně tak doplňuje dotazníkové šetření.

Z výsledků je patrné, jak drtivý dopad pandemie Covid-19 na české cestovní kanceláře měla. Respondenti v dotazníkovém šetření i internetové zdroje potvrzují velký propad zisku. Mnohé kanceláře také ukončily svoji činnost. Pandemie Covid-19 měla dále negativní vliv také na zaměstnance cestovních kanceláří, na komunikaci s dodavateli jednotlivých služeb cestovního ruchu a ovlivnila poptávku po produktech, typu dopravy a destinacích. Výsledky ukazují, že nejvíce cestovní kanceláře z opatření zavedených ČR ovlivnil zákaz vycestování, dále povinná karanténa po návratu ze zahraničí, uzavření poboček, povinné testování a nejméně z těchto možností je ovlivnil zákon o Lex-voucheru. Výsledky dále naznačují, že nejvíce cestovní kanceláře ovlivnila ta opatření, která byla pro jejich klienty nejméně snesitelná, například povinná pětidenní karanténa po návratu do ČR nebo povinné testování na vlastní náklady u vícečlenných rodin.

Na popsané změny a opatření zavedené v reakci na pandemii Covid-19 reagovaly cestovní kanceláře různě. Některé cestovní kanceláře se v mnohém shodují – v personální oblasti došlo k propouštění zaměstnanců, nutnosti posílit call-centra, zaměstnanci museli pracovat z domova a byly zrušeny různé zaměstnanecké benefity. Cestovní kanceláře nabízely vlastní poukazy při zrušení zájezdů, které klientům zajišťovaly výhody, nejčastěji v podobě slevy na další zájezd. Cestovní kanceláře Fisher, EXIM tours a Alexandria zrušily všechny zájezdy naplánované na červenec a srpen 2020, aby svým klientům

poskytly možnost volby, zda za daných podmínek a opatření mají zájem vycestovat, i když to pandemická situace dovolí. Mnohé cestovní kanceláře i v průběhu pandemie zaváděly nové destinace a produkty, například CK Čedok přidala do nabídky přímé lety z Prahy do exotických destinací, CK EXIM tours zařadila od počátku pandemie do léta 2022 osm nových destinací a CK Alexandria nabídla svým zákazníkům hotely a penziony u moře určené pouze pro jejich zákazníky z České republiky. Mnohé cestovní kanceláře také upravily podmínky prodeje zájezdu, aby zmírnily obavy klientů z neuskutečněního zájezdu nebo nemožnosti vycestovat – snížené zálohy, úprava termínu nebo destinace zdarma či storno zájezdu zdarma 30-60 dní před odjezdem.

Je možné, že některé změny zavedené cestovními kancelářemi v průběhu pandemie Covid-19 budou trvalé. Mnoho cestovních kanceláří například stále nabízí připojištění na Covid-19 a některé CK do nabídky zařadily hotely vhodné pro home office a reagují tím na fakt, že práce z domova je nyní častějším jevem než před pandemií. I když přibývá méně poboček cestovních kanceláří ročně než před pandemií, není jisté, zda tento trend bude pokračovat i nadále, jelikož mnohým klientům vyhovuje osobní kontakt s prodejci zájezdů.

Vliv dopadů pandemie na cestovní kanceláře mohlo zmírnit očkování proti Covidu-19, jelikož díky kompletnímu očkování se v některých případech cestovatelé mohli vyhnout povinnému testování či karanténám. Cestovním kancelářím také mohla pomoci nabídka připojištění proti situacím vzniklým onemocněním Covid-19, jelikož se klienti nemuseli obávat, co se stane, když onemocní v destinaci nebo budou mít před odjezdem pozitivní test na koronavirus. Dále někteří klienti mohli upřednostnit služby cestovních kanceláří před cestováním po vlastní ose z toho důvodu, že se úplně nevyznali v dynamicky se měnících cestovních podmínkách nebo měli obavy vycestovat sami a cestovní kanceláře nabízejí dostupnou pomoc a asistenci v případě výskytu různých problémů.

Pro cestovní kanceláře je nadále důležité orientovat se v současně platných podmínkách vycestování z ČR a podmínkách pobytu v jednotlivých zemích, které se dynamicky mění a umět s klienty dobře komunikovat a podávat jim přesné a kvalitní informace. Proto je důležité dbát na pravidelné školení zaměstnanců, zejména prodejců zájezdů na pobočkách a v call-centrech. Cestovní kanceláře by měly investovat do krizového managementu, aby se skládal z profesionálů schopných flexibilně reagovat na změnu situace v průběhu pandemie. Dále by také měly nabízet výhodné podmínky koupě zájezdu a zanechat zejména možnost zdarma stornovat zájezd do určité chvíle před odjezdem. V nabídce by měly ponechat osvědčené připojištění na Covid-19. Některé cestovní v průběhu pandemie investovali do informačních systémů a digitalizace, z čehož si mohou ostatní CK vzít příklad do budoucna.

Výsledky dosavadního výzkumu naznačují, že i přes propady během zhoršení epidemiologické situace se zájem o služby cestovních kanceláří vrací do stavu před pandemií Covid-19. Svoji roli v tom může mít fakt, že si zákazníci již zvykli na nové podmínky vycestování do zahraničí, postupné rozvolňování protiepidemických opatření, dostupnost kvalitního připojištění na situace zaviněné pandemií Covid-19 nebo také úprava podmínek prodeje zájezdů u některých cestovních kanceláří, které nabízejí třeba zrušení zájezdu zcela zdarma 30-60 dnů před odjezdem.

7. Seznam zdrojů

ALEXANDRIA A.S. *Aktuality*. CK Alexandria [online]. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

<https://www.alexandria.cz/aktuality>

ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR. AČCKA. *O Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur* [online]. 2021 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://www.accka.cz/stranky/o-nas/o-accka>

ATIS A.S. - CESTOVNÍ KANCELÁŘ. *Novinky ke kávičce* [online]. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

<https://www.atis.cz/download/novinky-ke-kavicce-19-02-2021/>

BBC. BBC News. *Covid-19 vaccine: First person receives Pfizer* [online]. BBC, 2020 [cit. 2022-01-30].

Dostupné z: <https://www.bbc.com/news/uk-55227325>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ADVENTURA, S.R.O. *CK Adventura a CK China Tours vstupují do sezony 2021 společně aneb když krize je příležitostí*. ADVENTURA [online]. Praha, 2020, 3. 12. 2020 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.adventura.cz/tiskove-zpravy/ck-adventura-a-ck-china-tours-vstupuji-do-sezony-2021-spolecne-aneb-kdyz-krize-je-prilezitosti/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Karibský ráj Curacao, novinka na léto 2021*. Čedok [online]. 2021a, 24. 2. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/karibsky-raj-curacao/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Exotika bez mezipřistání*. Čedok [online]. 2021b, 21. 5. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/exotika-bez-mezipristani/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Dovolená vlakem*. Čedok [online]. 2021c, 23. 4. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/dovolena-vlakem/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Užijte si zájezdy s ČedoKarmou*. Čedok [online]. 2021d, 18. 11. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/uzijte-si-zajezdy-s-cedokarmou/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *BUY & FLY Čedok Point*. Čedok [online]. 2021e, 18. 8. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/buy-and-fly/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Nová pobočka v Chomutově*. Čedok [online]. 2021f, 7. 6. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/nova-pobočka-v-chomutove/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Pracujte ze zahraničí a otevřete si s Čedokem kancelář na pláži.*

Čedok [online]. 2021g, 8. 12. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

<https://www.cedok.cz/novinky/vymente-homeoffice-za-beachoffice/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Lette na dovolenou do Marsa Matrouh.* Čedok [online]. 2022a, 12.

1. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/marsa-matrouh/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *OBJEVTE S ČEDOKEM OMÁNSKÝ MUSCAT.* Čedok [online]. 2022b, 1.

7. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/objevte-s-cedokem-omansky-muscat/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Lette přímo na Madagaskar a do Thajska.* Čedok [online]. 2022c,

25. 4. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/lette-primo-na-madagaskar-a-do-thajska/>

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ČEDOK A.S. *Cestovatel Jiří Kolbaba míří s Čedokem na cesty.* Čedok [online].

2022d, 5. 1. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/jiri-kolbaba/>

ČESKÝ ROZHLAS. *Chybí jasná pravidla. Po Exim Tours a Fischer zrušila zájezdy na léto i CK Alexandria.*

<https://www.irozhlaz.cz/> [online]. 2020, 27. května 2020 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

https://www.irozhlaz.cz/zpravy-domov/zruseni-zajezdu-koronavirus-ck-alexandria_2005271309_cen

ČESKÝ ROZHLAS. *Cestovatelská mapa Evropy: kde vás čeká karanténa, a kam vás naopak pustí po*

první dávce očkování? Irozhlaz.cz [online]. 2021, 31. 5. 2021, aktualizováno 3. 9. 2021 [cit. 2022-07-

28]. Dostupné z: https://www.irozhlaz.cz/zpravy-domov/cestovani-podminky-covid-19-evropa-staty-cestovatelska-mapa-testy-koronavirus_2105310625_vtk#rakousko

CZECH NEWS CENTER A.S., a Jiří LIEBREICH. *Cestovky Exim a Fischer zrušily všechny zájezdy do konce*

srpna. E15.cz [online]. 2020, 22. 5. 2020 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

<https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/cestovky-exim-a-fischer-zrusily-vsechny-zajezdy-do-konce-srpna-1369951>

CZECH NEWS CENTER A.S., a Jiří LIEBREICH. *Cestovní kanceláře přišly o miliardy. Propad sahá až k*

devadesáti procentům. E15.cz [online]. 2021, 9. 12. 2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:

<https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/cestovni-kancelare-prisly-o-miliardy-propad-saha-az-k-devadesati-procentum-1386010>

ČSÚ. *Satelitní účet cestovního ruchu* [online]. ČSÚ, 2021a [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu

ČSÚ. *Kam Češi v roce 2019 ve volném čase cestovali?* [online]. Krajská správa ČSÚ v Českých Budějovicích, 2021b [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xc/kam-obyvatele-cr-v-roce-2019-ve-volnem-case-cestovali>

ČTK. *Evidence CK. Česká tisková kancelář.* [online]. ČTK, 2021 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/mmr-k-31-lednu-evidovalo-670-ck-mezirocne-skoro-o-200-mene/1992331>

ČTK. *Exim Tours: K založení CK před 30 lety stačila odvaha, dnes je nutný velký vklad.* Česká tisková kancelář [online]. 2022, 30.04.2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.cedok.cz/novinky/vymente-homeoffice-za-beachoffice/>

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost.* Druhé upravené vydání. Praha: Fortuna, 2013

ERV EVROPSKÁ POJIŠŤOVNA, A. S. *Koronavirus* [online]. 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/information-covid-19>

DER TOURISTIK CZ A.S., CESTOVNÍ KANCELÁŘ a EXIM TOURS. *Žhavé novinky v naší nabídce! Ibiza, Menorca, Santorini* [online]. 2020a, 27.11.2020 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.eximtours.cz/novinky/novinky-letu>

DER TOURISTIK CZ A.S., CESTOVNÍ KANCELÁŘ a EXIM TOURS. *Home office pod palmami* [online]. 2020b, 18.12.2020 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.eximtours.cz/novinky/home-office>

DER TOURISTIK CZ A.S., CESTOVNÍ KANCELÁŘ a EXIM TOURS. *Nováček v naší nabídce! Černá Hora* [online]. 2021a, 11.1.2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.eximtours.cz/novinky/novinka-cerna-hora>

DER TOURISTIK CZ A.S., CESTOVNÍ KANCELÁŘ a EXIM TOURS. *Novinka! Na rok 2022 jsme pro vás připravili poznávací zájezdy do více než 80 zemí* [online]. 2021b, 19.11.2021 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.eximtours.cz/novinky/poznavaci-zajezdy>

DER TOURISTIK CZ A.S., CESTOVNÍ KANCELÁŘ a EXIM TOURS. *Seznamte se s EXIM nováčky! Kam na dovolenou v roce 2022?* [online]. 2022, 29.1.2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://www.eximtours.cz/novinky/kam-dovoleny-2022>

HAMPEL, Pavel. HAMPEL, Alexander. PROVOZ A ČINNOST CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ [online]. 2005 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z:
https://is.muni.cz/do/econ/soubory/katedry/kres/3910085/MSMT_PCR.pdf. Masarykova univerzita v Brně.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION, IATA. COVID-19 Travel Regulations Map* (powered by Timatic) [online]. 2022, Aktualizace 28. 7. 2022 [cit. 2022-06-08]. Dostupné z:
<https://www.iatatravelcentre.com/world.php>

MAFRA, A. S. a František STRNAD. *Díky pandemii jsme silnější. Nevzdali jsme se, říká ředitel CK Blue Style*. IDNES.cz [online]. 2022, 21. února 2022 [cit. 2022-06-08]. Dostupné z:
https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/pandemie-cestovani-kancelar-blue-style-digitalizace-zajezd-voucher-koronavir.A220220_170803_kolem-sveta_albe

MEDIAREY, SE, Bibiana BEŇOVÁ a Filip SAIVER. *Covid bere čich, ne chuť cestovat. Češi vykupují vánoční pobyty u moře*. Forbes [online]. 2021, 6. prosince 2021 [cit. 2022-06-08]. Dostupné z:
<https://forbes.cz/covid-bere-cich-ne-chut-cestovat-cesi-vykupuji-vanocni-pobyty-u-more/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Na Ministerstvu zdravotnictví zasedla kvůli koronaviru Ústřední epidemiologická komise* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020a [cit. 2022-01-31]. Dostupné z:
<https://koronavirus.mzcr.cz/na-ministerstvu-zdravotnictvi-zasedla-kvuli-koronaviru-ustredni-epidemiologicka-komise-uvnitri-videosaznam-tiskove-konference/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *V České republice jsou první tři potvrzené případy nákazy koronavirem* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020b [cit. 2022-01-31]. Dostupné z:
<https://koronavirus.mzcr.cz/v-ceske-republice-jsou-prvni-tri-potvrzene-pripady-nakazy-koronavirem/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Ochranná opatření Ministerstva zdravotnictví* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020c [cit. 2022-01-31]. Dostupné z:
<https://koronavirus.mzcr.cz/ochranna-opatreni-ministerstva-zdravotnictvi-z-duvodu-sireni-koronaviru-rusi-lety-z-jizni-koreje-a-severu-italie/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *V ČR zemřel první pacient pozitivní na koronavirus* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020d [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/v-cr-zemrel-prvni-pacient-pozitivni-na-koronavirus-2/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Ministerstvo zdravotnictví zakazuje všem nevýrobčům vyvážet z území ČR dezinfekci rukou* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020e [cit. 2022-01-31]. Dostupné z:

<https://koronavirus.mzcr.cz/ministerstvo-zdravotnictvi-zakazuje-vsem-nevyrobcum-vyvazet-z-uzemi-cr-dezinfekci-rukou/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR.. *Ministerstvo zdravotnictví zakazuje návštěvy všem poskytovatelům zdravotních služeb lůžkové péče a zařízením sociálních služeb* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020f [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/ministerstvo-zdravotnictvi-zakazuje-navstevy-vsem-poskytovatelum-zdravotnich-sluzeb-luzkove-pece-a-zarizenim-socialnich-sluzeb/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vyhlášení nouzového stavu* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020g [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/v-souvislosti-s-vyhlasenim-nouzoveho-stavu-se-zakazuji-akce-s-ucasti-presahujici-vice-nez-30-osob-omezuje-se-take-pritomnost-verejnosti-ve-vybranych-zarizenich/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vláda přijala další mimořádná opatření k prevenci šíření koronaviru* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020h [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/vlada-prijala-dalsi-mimoradna-opatreni-k-prevenci-sireni-koronaviru-do-karanteny-musi-vsichni-prijizdejici-z-rizikovych-zemi/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Od 15. června se mohou občané ČR vrátit ze zemí s nízkým a středním rizikem nákazy koronavirem bez nutnosti testu* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020ch [cit. 2022-05-20]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/od-15-cervna-se-mohou-obcane-cr-vratit-ze-zemi-s-nizkym-a-strednim-rizikem-nakazy-koronavirem-bez-nutnosti-testu/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *V souvislosti s vyhlášením nouzového stavu se zakazují akce s účastí přesahující více než 30 osob, omezuje se také přítomnost veřejnosti ve vybraných zařízeních* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020i [cit. 2022-05-20]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/v-souvislosti-s-vyhlasenim-nouzoveho-stavu-se-zakazuji-akce-s-ucasti-presahujici-vice-nez-30-osob-omezuje-se-take-pritomnost-verejnosti-ve-vybranych-zarizenich/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vláda přijala další mimořádná opatření k prevenci šíření koronaviru, do karantény musí všichni příjezdějí z rizikových zemí* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020i [cit. 2022-05-20]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/vlada-prijala-dalsi-mimoradna-opatreni-k-prevenci-sireni-koronaviru-do-karanteny-musi-vsichni-prijizdejici-z-rizikovych-zemi/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vláda od 5. října omezuje hromadné akce. Omezení čekají i střední, vyšší a vysoké školy* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020j [cit. 2022-06-02]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/vlada-od-5-rijna-omezuje-hromadne-akce-omezeni-cekaji-i-stredni-vyssi-a-vysoke-skoly/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vláda prodloužila nouzový stav o dalších 30 dnů, přísnější opatření začnou platit od 27. prosince* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2020k [cit. 2022-06-02]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/vlada-prodlouzila-nouzovy-stav-o-dalsich-30-dnu-prisnejsi-opatreni-zacnou-platit-od-27-prosince/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Ministerstvo zdravotnictví aktualizovalo cestovatelský semafor, Kanárské ostrovy budou nově v červené kategorii* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2021a [cit. 2022-06-12]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/ministerstvo-zdravotnictvi-aktualizovalo-cestovatelsky-semafor-kanarske-ostrovy-budou-nove-v-cervene-kategorii/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Ministerstvo zdravotnictví aktualizovalo cestovatelský semafor, Kanárské ostrovy budou nově v červené kategorii* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2021a [cit. 2022-06-12]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/ministerstvo-zdravotnictvi-aktualizovalo-cestovatelsky-semafor-kanarske-ostrovy-budou-nove-v-cervene-kategorii/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Ministerstvo zdravotnictví aktualizovalo cestovatelský semafor, Kanárské ostrovy budou nově v červené kategorii* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2021b [cit. 2022-06-12]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/ministerstvo-zdravotnictvi-aktualizovalo-cestovatelsky-semafor-kanarske-ostrovy-budou-nove-v-cervene-kategorii/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Vláda schválila nouzový stav na dobu 30 dní* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2021c [cit. 2022-06-12]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/vlada-schvalila-nouzovy-stav-na-dobu-30-dni/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *Belgie a Nizozemsko se přesunou do tmavě červené kategorie zemí podle míry riziky nákazy. Irsko a Malta budou červené*, 2021d [cit. 2022-06-12]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/belgie-a-nizozemsko-se-presunou-do-tmave-cervene-kategorie-zemi-podle-miry-riziky-nakazy-irsko-a-malta-budou-cervene/>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. *COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR* [online]. Ministerstvo zdravotnictví, 2022 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *ŽIVOTNÍ SITUACE PODLE LEX VOUCHER* [online].

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2020a [cit. 2022-01-31]. Dostupné z:

<https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/zivotni-situace-podle-lex-voucher>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *COVID - Cestovní kanceláře* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2020b [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-podpora-cestovniho-ruchu/covid-cestovni-kancelare>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *MMR začalo proplácet žádosti v programu COVID - Podpora cestovního ruchu* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2020c [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/mmr-zacalo-proplacet-zadosti-v-programu-covid-po>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *COVID – Cestovní kanceláře II* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2020d [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-podpora-cestovniho-ruchu/covid-%e2%80%93-cestovni-kancelare-ii>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *COVID – Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2022 [cit. 2022-07-15]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/archiv/pravo-legislativa/prehled-platnych-pravnich-predpisu-\(1\)/archiv/zakon-c-159-1999-sb-o-nekterych-podminkach-podn](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/archiv/pravo-legislativa/prehled-platnych-pravnich-predpisu-(1)/archiv/zakon-c-159-1999-sb-o-nekterych-podminkach-podn)

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Seznam cestovních kanceláří k 11.08.2022* [online].

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2022 [cit. 2022-08-15]. Dostupné z:

[https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/seznam-cestovnich-kancelari/seznam-cestovnich-kancelari-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/seznam-cestovnich-kancelari/seznam-cestovnich-kancelari-(1))

MZV ČR. *Cestování podle tzv. semaforu: Kam cestovat volně a kam s povinností testů či karantény?*.

Ministerstvo zahraničních věcí České republiky [online]. 2020, 01.06.2020, aktualizováno 02.06.2020 [cit. 2022-06-15]. Dostupné z:

https://www.mzv.cz/jnp/cz/udalosti_a_media/tiskove_zpravy/x2020_06_01_cestovani_podle_tzv_s_semaforu.html

MZV ČR. *Šíření nových mutací COVID-19 znamená nová pravidla pro cestování. Na semaforu přibudou „tmavě červené“ země.* Ministerstvo zahraničních věcí České republiky [online]. 2021, 01.06.2020, aktualizováno 02.06.2020 [cit. 2022-06-15]. Dostupné z:

https://www.mzv.cz/jnp/cz/udalosti_a_media/tiskove_zpravy/x2021_02_01_sireni_novych_mutaci_covid_19_znamena.html

ORIEŠKA, Ján. Marketing cestovního ruchu. Praha: IDEA SERVIS, konsorcium, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

PALATKOVÁ, Monika, Eva MRÁČKOVÁ, Milan KITTNER, Josef KAŠŤÁK a Josef ŠESTÁK. Management cestovních kanceláří a agentur [online]. Praha: Grada Publishing, 2013 [cit. 2022-07-28]. ISBN 978-80-247-8202-7.

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY. *Sněmovní tisk 820 Vl.n.z.o opatř.ke zmírnění dopadů SARS CoV-2 na cestov. ruch* [online]. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky, 2020 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&t=820>

THE WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). WHY TOURISM? [online]. The World Tourism Organization (UNWTO), 2022a [cit. 2022-08-15]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/why-tourism>

THE WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). SUSTAINABLE DEVELOPMENT [online]. The World Tourism Organization (UNWTO), 2022b [cit. 2022-08-15]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/sustainable-development>

THE WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). IMPACT ASSESSMENT OF THE COVID-19 OUTBREAK ON INTERNATIONAL TOURISM [online]. The World Tourism Organization (UNWTO), 2022c [cit. 2022-08-15]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

TTG. *Jubilejní TTG Czech Travel Awards představily vítěze* [online]. TTG – vše o cestovním ruchu, 2018 [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.ttg.cz/jubilejni-ttg-travel-awards-predstavily-viteze/>

TTG. *Počet cestovních kanceláří za loňský rok klesl podle ministerstva zhruba o stovku* [online]. TTG – vše o cestovním ruchu, 2022 [cit. 2022-08-15]. Dostupné z: <https://www.ttg.cz/pocet-cestovnich-kancelari-za-lonsky-rok-klesl-podle-ministerstva-zhruba-o-stovku/>

VLÁDA ČR. *Bezpečnostní rada státu projednala další opatření v souvislosti se šířením koronaviru* [online]. Vláda ČR, 2020a [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/bezpecnostni-rada-statu-projednala-dalsi-opatreni-v-souvislosti-se-sirenim-koronaviru-180044/>

VLÁDA ČR. *Čeští občané vracející se z Itálie musí do karantény* [online]. Vláda ČR, 2020b [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/cesti-obcane-vracejici-se-z-italie-musi-do-karanteny--stat-bude-resit-pripadne-kompenzace-pro-zamestnavatele-180127/>

VLÁDA ČR. *Stát kvůli šíření koronaviru zakázal kulturní, sportovní a společenské akce* [online]. Vláda ČR, 2020c [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/stat-kvuli-sireni-koronaviru-zakazal-kulturni--sportovni-a-spolecenske-akce-s-ucasti-nad-100-osob--zaviraji-se-skoly-180196/>

VLÁDA ČR. *Vláda rozhodla o uzavření všech obchodů kromě prodejen potravin, lékáren, drogerií, čerpacích stanic a některých dalších* [online]. Vláda ČR, 2020d [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-rozhodla-o-uzavreni-vsech-obchodu-krome-prodejen-potravin--lekaren--drogerii--cerpacich-stanic-a-nekterych-dalsich-180327/>

WIKIMEDIA FOUNDATION, INC. *Průběh pandemie covidu-19 v Česku*. Wikipedie: otevřená encyklopedie [online]. San Francisco (CA), 2022 [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C5%AFb%C4%9Bh_pandemie_covidu-19_v_%C4%8Cesku

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Coronavirus disease* [online]. WHO, 2019 [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Situation report - 1* [online]. WHO, 2022a [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Situation report - 11* [online]. WHO, 2022b [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200131-sitrep-11-ncov.pdf?sfvrsn=de7c0f7_4

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Situation report - 40* [online]. WHO, 2022c [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200229-sitrep-40-covid-19.pdf?sfvrsn=849d0665_2

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Situation report - 71* [online]. WHO, 2022d [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200331-sitrep-71-covid-19.pdf?sfvrsn=4360e92b_8

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *WHO's response to COVID-19* [online]. WHO, 2020e [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *COVAX* [online]. WHO, 2021a [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/22-01-2021-covax-announces-new-agreement-plans-for-first-deliveries>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *First COVID-19 COVAX vaccine doses administered in Africa* [online]. WHO, 2021b [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/01-03-2021-first-covid-19-covax-vaccine-doses-administered-in-africa>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *COVAX* [online]. WHO, 2021c [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/08-04-2021-covax-reaches-over-100-economies-42-days-after-first-international-delivery>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Accelerate Vaccination Globally And In Africa* [online]. WHO, 2021d [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/14-09-2021-leaders-make-urgent-call-to-accelerate-vaccination-globally-and-in-africa>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Classification of Omicron* [online]. WHO, 2021e [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: [https://www.who.int/news/item/26-11-2021-classification-of-omicron-\(b.1.1.529\)-sars-cov-2-variant-of-concern](https://www.who.int/news/item/26-11-2021-classification-of-omicron-(b.1.1.529)-sars-cov-2-variant-of-concern)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO. *Tracking SARS-CoV-2 variants* [online]. WHO, 2021f [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.who.int/en/activities/tracking-SARS-CoV-2-variants/>

ZELENKA, Josef. *Marketing cestovního ruchu*. Praha: UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA, 2010. ISBN 978-80-86723-95-2.

8. Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník Vliv pandemie Covid-19 na cestovní kanceláře v ČR přes platformu
Survio.com

Vliv pandemie Covid-19 na cestovní kanceláře v ČR

Dobrý den,

děkuji Vám, že jste se rozhodli věnovat několik minut svého času na vyplnění dotazníku k bakalářské práci Vliv pandemie Covid-19 na cestovní kanceláře v ČR. Nevíte-li na otázku odpověď, či si nejste jistí, můžete zvolit možnost/napsat nevím, nebo otázku vynechat.

1 Ve kterém kraji se Vaše cestovní kancelář nachází?

2 Na který produkt se Vaše cestovní kancelář zaměřuje?

3 Kolik má Vaše cestovní kancelář zaměstnanců?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

0-10 11-50 51-250 250 a více

4 Za jakou CK dotazník vyplňujete?

Nápověda k otázce: *Nepovinné, v případě nevyplnění bude odpověď odeslána anonymně.*

5 Jak pandemie ovlivnila u zákazníků výběr produktů?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď v každém řádku*

	Pokles	Bez vlivu	Nárůst	Nevím/nemáme v nabídce
Poznávací zájezdy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pobytové zájezdy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sportovní zájezdy (lyžování, cykloturistika, apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 Jak pandemie ovlivnila u zákazníků výběr dopravy?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď v každém řádku*

	Pokles	Bez vlivu	Nárůst	Nevím/nemáme v nabídce
Letecká doprava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autobusová doprava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vlaková doprava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vlastní doprava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 Jak pandemie ovlivnila u zákazníků výběr destinace?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď v každém řádku*

	Pokles	Bez vlivu	Nárůst	Nevím/nemáme v nabídce
Zahraniční zájezdy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Domácí zájezdy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exotické zájezdy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 Jaká opatření České republiky v roce 2020 a 2021 ovlivnila situaci ve Vaší CK a do jaké míry?

Nápověda k otázce: *(Na stupnici od 1- nevím, 2 - bez vlivu, 3 - malý vliv, 4 - střední vliv, 5 - velký vliv)*

	1	2	3	4	5
Uzavření poboček	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zákon o Lex voucheru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zákaz vycestování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinná karanténa po návratu ze zahraničí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinný PCR/antigenní test po návratu ze zahraničí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 Zaváděli jste v roce 2020 a 2021 nové produkty a služby?

Nápověda k otázce: *V případě kladné odpovědi prosím napište jaké produkty nebo služby byly zavedeny.*

10 Byla v roce 2020 a 2021 v některých destinacích výrazněji rozšířena nabídka?

Nápověda k otázce: *V případě kladné odpovědi napište prosím, v jakých destinacích byla rozšířena nabídka.*

11 Zavedli jste v roce 2020 a 2021 nové destinace?

Nápověda k otázce: *V případě kladné odpovědi napište prosím, jaké nové destinace byly zavedeny.*

12 Jaké podmínky vstupu, pobytu a návratu z destinace v roce 2020 a 2021 ovlivnily prodej zájezdů a do jaké míry?

Nápověda k otázce: *(Na stupnici od 1- nevím, 2 - bez vlivu, 3 - malý vliv, 4 - střední vliv, 5 - velký vliv)*

	1	2	3	4	5
Povinné PCR/antigenní testy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinnost nosit roušky/respirátory v destinaci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zvýšená hygienická opatření v destinaci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uzavřené/omezené atrakce v destinaci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omezení služeb hotelů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinná karanténa v destinaci nebo po návratu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 Upravili jste podmínky prodeje zájezdů?

Nápověda k otázce: (Např. možnost zrušení/změny zájezdu zdarma, PCR test zdarma, apod.) V případě kladné odpovědi prosím napište, jak byly podmínky prodeje upraveny.

14 Obdrželi-li klienti lex voucher, měli zájem spíše o uplatnění voucheru na nový zájezd nebo čekali na proplacení v srpnu 2021?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Většina měla zájem o uplatnění voucheru
 Spíše měli zájem o uplatnění voucheru
 Bylo to půl na půl
 Spíše měli zájem o proplacení voucheru
 Většina měla zájem o proplacení voucheru

15 Nabízeli jste vlastní vouchery v případě zrušení zájezdu ze strany CK nebo klienta?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano
 Ne

16 V případě, že jste nabízeli vlastní vouchery, byli pro klienty nějak výhodné?

Nápověda k otázce: (Např. sleva, výlet zdarma, apod.) Uveďte prosím:

17 Jak se pandemie covid-19 dotkla zaměstnanců Vaší CK?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Zaměstnanci nemohli vykonávat svoji práci či byli na ošetřovném
- Více zaměstnanců pracovalo z domova
- Někteří zaměstnanci museli být propuštěni
- Bylo třeba posílit call centrum
- Zaměstnanců se pandemie významně nedotkla
- Byly zrušené některé benefity. Prosím, uveďte které.

18 Jaký měla pandemie vliv na počet prodaných zájezdů a zisk v roce 2020 a 2021 oproti roku 2019?

19 Byly dodavatelé vstřícní ohledně vrácení záloh za zarezervované a nevyužité služby?