

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Diplomová práce**

**Cestovní ruch zvolené destinace**

**Bc. Věra Kusá**

© 2016 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Věra Kusá

Podnikání a administrativa

Název práce

**Cestovní ruch zvolené destinace**

Název anglicky

**Tourism destinations selected**

---

### Cíle práce

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení současného stavu zvolené destinace a provedení analýzy aktuální nabídky zájezdů cestovních kanceláří na trhu cestovního ruchu v České republice vytvořit vlastní návrhy zájezdů pro konkrétní skupiny potenciálních klientů.

### Metodika

Metodika teoretické části diplomové práce bude založena na studiu tematicky zaměřené odborné literatury a aktuálních internetových zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy sekundárních zdrojů. Následně bude zpracována praktická část práce (kapitola Vlastní práce), která bude vycházet z charakteristiky zvolené destinace a analýzy současného stavu nabídky na trhu cestovního ruchu v České republice. Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a budou zpracovány návrhy zájezdů za použití metody kalkulace.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

Cestovní ruch, destinace, cestovní kancelář, nabídka služeb, exotika, poznávací zájezd.

---

**Doporučené zdroje informací**

BURIAN, M. – VAJČNEROVÁ, I. – RYGLOVÁ, K. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi.*

Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

HRALA, V. *Geografie cestovního ruchu.* Praha: Idea servis, 2001. ISBN 80-85970-36-8.

KIRÁLOVÁ, A. *Marketing : destinace cestovního ruchu.* Praha: Ekopress, 2003. ISBN 80-86119-56-4.

PETRŮ, Z. *Základy ekonomiky cestovního ruchu.* Praha: Idea servis, 2007. ISBN 978-80-85970-55-5.

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE. FAKULTA MEZINÁRODNÍCH VZTAHŮ, – INDROVÁ, J. *Cestovní ruch : (základy).* V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2016/17 ZS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Miroslava Navrátilová

**Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

---

Elektronicky schváleno dne 21. 10. 2015

**Ing. Helena Čermáková, Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 10. 11. 2015

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 29. 11. 2016

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Cestovní ruch zvolené destinace" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30.11.2016

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí práce Ing.Miroslavě Navrátilové za cenné rady a pomoc při konzultacích k diplomové práci.

# Cestovní ruch zvolené destinace

## Souhrn

Tato diplomová práce je zaměřena na cestovní ruch, který se stává stále více aktuálním tématem. V první části jsou charakterizovány pojmy z oblasti cestovního ruchu. Další částí práce je charakteristika zvolené destinace – Srí Lanky a zhodnocení jejího potenciálu. Autorka tráví na Srí Lance hodně času a zaujal ji nevyužitý potenciál této destinace. Diplomová práce se zaměřuje výhradně na poznávací zájezdy, protože Srí Lanka není primárně pobytovou destinací. Součástí práce je přehled největších prodejců, spolu se specialisty na českém trhu, a detailní rozbor jejich zájezdů. Na základě důkladné analýzy a znalosti potřeby českého klienta je hlavním cílem této práce vytvoření dvou originálních poznávacích zájezdů pro konkrétní skupinu účastníků, které by mohly zaplnit mezeru na trhu.

**Klíčová slova:** Cestovní ruch, destinace, cestovní kancelář, nabídka služeb, exotika, poznávací zájezd , Srí Lanka

# **Tourism destinations selected**

## **Summary**

This master thesis is focused on area of tourism which is becoming more and more important topic. The first part defines the concepts of the tourism area. Next part encompasses the characteristic of chosen destination – e.g. Sri Lanka – and assessment of its potential. The author spends lot of her time on Sri Lanka and was interested by its unutilized potential. The master thesis is focusing on excursion tours solely because Sri Lanka is not primary a hotel-based holiday destination. The master thesis consists of overview of biggest tour sellers as well as the specialized agencies on Czech market and of detailed analysis of their tours. The main goal of this work is the composition of two original excursion tours for specific groups on the basis of thorough analysis and knowledge of the interests and needs of Czech clients. Such tours should have the potential to fill in the gap on the tourist market.

**Keywords:** Tourism, destination, travel agency, offer, exotic, tour, Sri Lanka

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>10</b>
<b>2 Cíl práce a metodika.....</b>	<b>11</b>
2.1 Cíl práce.....	11
2.2 Metodika.....	11
<b>3 Teoretická východiska.....</b>	<b>13</b>
3.1 Cestovní ruch.....	13
3.1.1 Typologie cestovního ruchu.....	14
3.1.2 Objekty a subjekty cestovního ruchu.....	16
3.2 Zájezdová činnost.....	18
3.2.1 Zájezd.....	19
3.2.2 Produkt a jeho tvorba.....	24
3.3 Rajonizace cestovního ruchu.....	26
3.4 Služby cestovního ruchu.....	28
3.5 Podmínky rozvoje cestovního ruchu.....	31
<b>4 Vlastní práce.....</b>	<b>34</b>
4.1 Charakteristika zvolené destinace – Srí Lanka.....	34
4.1.1 Lokalizační předpoklady.....	34
4.1.2 Selektivní předpoklady.....	41
4.1.3 Realizační předpoklady.....	47
4.2 Analýza nabídky cestovních kanceláří.....	49
3.5.1 Zhodnocení výsledků analýzy.....	55
<b>5. Vlastní návrhy zájezdů.....</b>	<b>57</b>
5.1 Okruh Srí Lankou s Adamovou horou.....	58
5.2 Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou.....	63
<b>6 Závěr.....</b>	<b>68</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>70</b>
<b>8 Přílohy.....</b>	<b>73</b>



## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Důvody cestování.....	14
Obrázek 2 – Příliv turistů v rámci celého světa.....	26
Obrázek 3 – Struktura služeb v cestovním ruchu.....	29
Obrázek 4 – Znak služby cestovního ruchu.....	30
Obrázek 5 – Předpoklady cestovního ruchu.....	32
Obrázek 6 – Mapa Srí Lanky.....	34
Obrázek 7 – Sloni v Národním Parku Minneriya.....	37
Obrázek 8 – Sigiriya.....	38
Obrázek 9 – Skalní chrám v Dambulle.....	38
Obrázek 10 – Ruiny paláce v Polonnaruvě.....	40
Obrázek 11 – Chrám Buddhova Zubu v Kandy.....	41
Obrázek 12 – Vlajka Srí Lanky.....	42
Obrázek 13 – Mapa Okruh Srí Lankou s Adamovou horou.....	60
Obrázek 14 – Mapa Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou.....	65

## Seznam tabulek

Tabulka 1 – Ekonomická úroveň Srí Lanky.....	44
Tabulka 2 – Obrat cestovních kanceláří za rok 2014 a 2015.....	50
Tabulka 3 – Zájezdy na Srí Lanku podle CK.....	50
Tabulka 4 – Cena hotelů zájezdu č.1.....	61
Tabulka 5 – Cena auta zájezdu č.1.....	61
Tabulka 6 – Cena za českého průvodce zájezdu č.1.....	62
Tabulka 7 – Celková kalkulace zájezdu č.1.....	62
Tabulka 8 – Cena hotelů zájezdu č.2.....	66
Tabulka 9 – Cena auta zájezdu č.2.....	66
Tabulka 10 – Cena za českého průvodce zájezdu č.2.....	66
Tabulka 11 – Celková kalkulace zájezdu č.2.....	66

# 1 Úvod

Cestovní ruch je významným hospodářským odvětvím v mnohých státech celého světa. Velké příjmy tak pomáhají rozvoji cestovního ruchu nejen v zemích Evropy, ale i v chudších zemích Třetího světa. Státy jsou schopné získat za relativně nízké náklady vysoké zisky a dále je využít k rozvoji celé státní ekonomiky. S rostoucím bohatstvím světa roste i objem cestovního ruchu a jsou vytvářeny stále nové pracovní příležitosti, což napomáhá snižovat nezaměstnanost. Současným trendem je urychlit délku cestování do zahraničí. Nejrychlejší a nejpohodlnější volbou na velké vzdálenosti je letecká doprava, v níž se stále zvyšuje roční objem cestujících. Dříve byla letecká doprava dostupná pouze pro nejbohatší klientelu, ale dnes už je dostupná skoro pro každého. V akčních nabídkách leteckých společností jsou někdy opravdu levné letenky do celého světa.

Každý rok se zvyšuje počet cestujících do zemí v rámci Evropy, ale i mimo ni. V porovnání všech destinací je pro český trh stále na prvním místě Evropa, stále více turistů se však odhodlává i k cestám do Asie. Během zimy mnoho lidí vyhledává teplé klima právě v zaoceánských exotických zemích. Exotické destinace jsou lákadlem nejen pro odpočinek, ale i pro dobrodružné poznání cizích krajin a kultur. Ve většině zemí je možná pobytová nebo poznávací dovolená, ale i jejich kombinace.

Srí Lanka je stále se rozvíjející zemí střední Asie. Ačkoliv je v České republice spíše známý název Cejlon, používá se v současnosti tento název už jen jako název ostrova jako takového. Na Srí Lanku se více začalo létat v 90. letech minulého století, ale byla to destinace pro bohaté. V roce 2005 byl zaveden přímý let z Prahy do Kolomba s leteckou společností ČSA, který byl ovšem prodělečný, a proto byl zrušen. Tsunami v roce 2004 a válka s tamilskými tygry turismu vůbec nepomohla. Až po skončení války v roce 2009 se začal příliv turistů zvyšovat. Ceny letenek z Prahy s jedním přestupem byly snižovány a destinace se tak stala atraktivní i pro střední vrstvu obyvatel České republiky. Nyní je Srí Lanka považována za levnou exotiku, a proto je každý rok stále více navštěvovanou asijskou destinací. Návštěvníci míří za poznáváním památek, návštěvou čajových plantáží, ale i za odpočinkem na krásné dlouhé písčité pláži.

Nabídka zájezdů na Srí Lanku je na českém trhu opravdu rozsáhlá. Klienti mohou vybírat z pestré nabídky poznávacích nebo pobytových dovolených s ubytováním v hotelech různých kvalit s různou délkou pobytu. Cena zájezdů je ovlivněna sezónností a cenou letenek, proto tato destinace není vždy dostupná pro každého.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení současného stavu zvolené destinace a provedení analýzy aktuální nabídky zájezdů cestovních kanceláří na trhu cestovního ruchu v České republice vytvořit vlastní návrhy zájezdů pro konkrétní skupiny potencionálních klientů.

Cílovou destinací je zvolena Srí Lanka. Předmětem zkoumání bude hlavně nabídka poznávacích zájezdů nabízených cestovními kancelářemi v České republice. Poslední fází práce bude navržení dvou poznávacích zájezdů na Srí Lanku, které by mohly obohatit český trh.

### **2.2 Metodika**

Na základě důkladné rešerše odborné literatury, která souvisí s problematikou cestovního ruchu, jsou vypracována teoretická východiska práce. Dále je využito relevantních internetových zdrojů, jako doplnění aktuálních dat v diplomové práci a vlastních zkušeností autorky získaných během dlouhodobého pobytu v destinaci a v neposlední řadě mnohaletých zkušeností ve spolupráci s cestovními kancelářemi, které prodávají zájezdy do vybrané destinace.

Metodika analytické části práce je vypracována na základě analýzy a syntézy získaných dat.

V prvním kroku je charakterizována zvolená destinace, Srí Lanka. Nejdříve jsou zjištěny potřebné informace o šetřené zemi, zda je to vhodná destinace cestovního ruchu, co nabízí a zda má dostatečnou materiálně-technickou základnu, tedy infrastrukturu a suprastrukturu pro potencionální návštěvníky. Následná charakteristika je provedena dle předpokladů cestovního ruchu a na základě studia cestovních průvodců, odborných publikací a vlastních zkušeností autorky.

Další částí práce je analýza produktů zvolených cestovních kanceláří. Nejdříve je nutné vybrat vhodné podnikatelské subjekty, které mají ve své nabídce poznávací zájezdy do vybrané destinace a podnikají na území České republiky. Přes obsáhlou nabídku zájezdů z okolních zemí se práce specializuje na český trh. Na základě průzkumu trhu je vybráno

několik cestovních kanceláří, a to s ohledem na jejich velikost a odbornou specializaci. Cestovní agentury pouze přeproductávají zájezdy cestovních kanceláří, proto nejsou zahrnuty v průzkumu. Vybrány jsou jak ty největší cestovní kanceláře, tak menší odborníci s větším výběrem specializovaných zájezdů. Detailní analýzou jejich produktů a porovnáním jednotlivých a navzájem dosti podobných zájezdů jsou zjištěny základní mezery na trhu.

Na základě zjištěných informací je provedena syntéza, která shrnuje nabídky cestovních kanceláří včetně cen, kategorie ubytování a délky nabízených zájezdů. Slouží jako prostředek k zamyšlení se nad možným rozšířením aktuální nabídky zájezdů, či přímo jako návrh nových produktů, které by na našem trhu mohly být nabízeny.

Dle výsledků podrobné analýzy jsou vypracovány a navrženy dva poznávací zájezdy, které mají potenciál zaplnit mezeru na českém trhu. Zájezdy jsou skupinové s doprovodem českého průvodce, díky čemuž jsou dostupné i těm klientům, kteří nehovoří anglicky. Každý ze zájezdů je navržen tak, aby představoval přidanou hodnotu oproti stávající nabídce cestovních kanceláří. U obou zájezdů je sestavena kalkulace jednotlivých služeb a navržena prodejní cena zájezdu. Kalkulace je provedena vlastním zpracováním na základě získaných podkladů z cestovních kanceláří a obsahuje: náklady na ubytování ve vybraných ubytovacích zařízeních, stravu, kompletní dopravu na navštěvovaná místa a během přesunů do různých oblastí destinace, letecké spojení mezi Českou republikou a Srí Lankou, mzdu a ubytování pro průvodce, zákonné pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, kurzové riziko a určenou marži prodávajícímu subjektu. Veškeré náklady na skupinový zájezd jsou rozpočítané na jednu osobu ve dvoulůžkovém pokoji. Doprava po celou dobu zájezdu je zajištěna v mikrobuse, a proto je maximální obsazenost 8 osob. Při tomto typu vozidla jsou přejezdy mezi místy rychlejší než u větších autobusů.

Program obou zájezdů je sestaven tak, aby kombinoval poznání historických památek, exotické přírody s lehkým dobrodružstvím a závěrečným pobytem a odpočinkem na pláži. Jedině tak zaujme více potencionálních klientů hledajících kvalitu za dobrou cenu.

Každý zájezd je unikátní ve svém programu a složení ubytování, proto v závěrečném posouzení konkurenceschopnosti vyniká svou originalitou a cenovou dostupností.

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Cestovní ruch

Vývoj cestovního ruchu má v posledních letech v rámci celého světa rostoucí tendenci.

Cestovní ruch je podle nejnovějších termínů jinak nazýván turismem “Turismus je činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě (výdělečná činnost není v navštíveném místě založena na trvalém či přechodném pracovním poměru). Doba pobytu mimo běžné životní prostředí je v domácím turismu do šesti měsíců, v mezinárodním turismu do jednoho roku (Malá, 1999, s.11).“

Turismus je označován jako složitý socioekonomický jev, který zasahuje do mnoha ekonomických oblastí společnosti, ale i mimo ně. Jedná se o jev, který má mnoho stran a je jevem průřezovým, z toho ale vyplývá složitost jeho přesné definice. V historii se autoři během vědeckého zkoumání turismu snažili odlišit turismus od širšího pojmu cestování (Palatková a Zichová, 2014, s.12).

Účastí na cestovním ruchu jsou uspokojovány potřeby, které jsou úzce spjaty s cestováním. K uspokojení těchto potřeb dochází získáváním komplexního zážitku spojeného s odpočinkem, poznáním a zábavou na základě pobytu mimo trvalé bydliště. Některé z potřeb je možné uspokojit i mimo rámec cestovního ruchu, ale během účasti dochází ke kvalitativně vyššímu stupni uspokojení (Orieška, 2010, s.7).

Cestovní ruch je podle Světové organizace cestovního ruchu UNWTO aktivita, kterou lidé vyvíjejí při svých cestách do míst, kde pobývají v období kratším než je jeden ucelený rok. Důvodem cest je trávení volného času nebo pracovní využití, při kterém nesmí být zaměstnanec placen ze zdrojů daného místa (Malá, 2002, s.21).

Definic cestovního ruchu je mnoho a jejich význam je ze širšího hlediska stejný. Každá definice zdůrazňuje jiný pohled autora na danou problematiku. Co nejpodrobnější definice je podle knihy Fredericka Ogilvie (1933), který definuje cestovní ruch jako ”ekonomický jev spojený se spotřebou hmotných a nehmotných statků, hrazených z prostředků získaných v místě trvalého bydliště.” Může být chápán jako spotřeba vydělaných financí za statky a služby kdekoliv mimo domov (Malá, 2002, s.21).

Obrázek č.1 Důvody cestování



Zdroj: Jakubíková, 2009

### Sektory cestovního ruchu

Cestovní ruch je možno rozčlenit do několika sektorů.

Do prvního sektoru označovaného jako ubytovací služby zařadíme poskytovatele všech typů ubytování, od hotelových sítí přes apartmány až po soukromé penziony.

Druhý sektor zvaný jako atrakce obsahuje hlavně kulturní a historická místa, sportovní centra, botanické zahrady apod.

Třetím sektorem je pak sektor dopravy, kde jsou všechny druhy dopravy jako je vodní, letecká, pozemní apod.

Čtvrtý sektor tvoří zprostředkovatelé, kterými jsou cestovní kanceláře a agentury, organizátoři konferencí, rezervační systémy apod.

V posledním, pátém sektoru, označovaném jako organizace, se nachází národní turistické centrály, asociace, oblastní centra apod (Malá, 2002, s.24).

#### 3.1.1 Typologie cestovního ruchu

Malá (1999) ve své publikaci zmiňuje, že se v praxi formy a druhy cestovního ruchu prolínají a neexistuje v této problematice jednotnost. Proto v knize vynechává dělení cestovního ruchu dle forem a druhů, ale uvádí dělení podle společných kritérií.

## **Druhy cestovního ruchu**

Druhy cestovního ruchu člení Hesková (2006) na cestovní ruch:

- rekreační
- sportovní
- dobrodružný
- myslivecký a rybářský
- náboženský (poutní)
- lázeňský
- zdravotní
- obchodní
- kongresový
- stimulační

## **Formy cestovního ruchu**

Mezi další rozdělení cestovního ruchu patří členění, která charakterizují cestovní ruch z hlediska formy (motivy účastníků) nebo druhů (způsoby realizace). Motivací účastníků (forma cestovního ruchu) lze chápat důvod jejich užití, který může být rekreační, kulturně-poznávací, sportovně-turistický, přírodní, venkovský, vzdělávací, kongresový nebo také zdravotně-orientovaný. Naopak způsoby realizace cestovního ruchu (druhy) jsou rozděleny např. podle hlediska, kde se cestovní ruch uskutečňuje, délky trvání, vlivu na platební bilanci státu, dopadu na životní prostředí nebo způsobu zajištění cesty (Drobná a Morávková, 2013, s.21).

Obecně je možno vyjádřit názor, že typologie cestovního ruchu je širokým tématem a její pojetí se u jednotlivých teoretiků někdy výrazně liší. Hesková (2006) člení cestovní ruch dle následujících kritérií:

- z geografického hlediska – domácí, zahraniční, mezinárodní, vnitřní, národní a regionální cestovní ruch

- podle způsobu organizování – individuální cesty, organizovaný zájezd, klubový cestovní ruch
- podle počtu účastníků – individuální, skupinový, masový, ekologický cestovní ruch
- podle délky účasti – výletní, krátkodobý, víkendový, dlouhodobý cestovní ruch
- podle věku účastníků – cestovní ruch dětí, mládeže, rodinný a seniorský
- podle převažujícího místa pobytu – městský, příměstský, venkovský, agroturistika, horský a přímořský cestovní ruch
- podle ročního období – sezonní, mimosezonní a celoroční cestovní ruch
- podle použitého dopravního prostředku – motorizovaný, železniční, letecký a lodní
- z hlediska dynamiky – pobytovní a putovní cestovní ruch
- ze sociologického hlediska – návštěvy příbuzných, sociální, komerční a etnický cestovní ruch

### **3.1.2 Objekty a subjekty cestovního ruchu**

Za subjekty cestovního ruchu jsou považovány všechny osoby a organizace, které se stýkají na trhu služeb cestovního ruchu. Tedy cestující, neboli občan, cestovní kancelář a cestovní agentura, která cestujícímu nabízí své služby, případně další organizace, které od cestovních kanceláří zájezdy překupují pro své klienty.

Objektem cestovního ruchu je vše, co může zapříčinit změnu místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Patří sem například příroda, kultura, hospodářství a jiné.

Subjekt cestovního ruchu cestuje do cílové destinace pouze v okamžiku, kdy v ní mohou být uspokojeny jeho potřeby (Hesková, 2006, s.15).

K vlastní realizaci cestovního ruchu dochází při spojení subjektu, což je například zákazník cestovní kanceláře, s objektem, kterým je jeho cesta do jiného místa, než je jeho místo bydliště. Cílem je uspokojit potřeby zákazníka, které ho přiměly tuto cestu realizovat (Malá, 2002, s.25).

### **Podnikání v cestovním ruchu**

Podnikání cestovních kanceláří a cestovních agentur je v současné době upraveno zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č.



455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prodávat zájezd může pouze provozovatel cestovní kanceláře uzavřením smlouvy o zájezdu. Živnost "Provozování cestovní kanceláře" je živností koncesovanou, odborná způsobilost je uvedena v příloze č. 3 živnostenského zákona. Osoba, která hodlá provozovat koncesovanou živnost, podá žádost o vydání koncese u živnostenského úřadu. Provozovatel cestovní kanceláře je povinen sjednat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Provozovatel cestovní agentury je podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení volné živnosti provozovat tuto živnost. Cestovní agentura může:

- nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář; cestovní smlouva v těchto případech musí být uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván. Cestovní agentura nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu pro subjekt, který není cestovní kanceláří (Městská část Praha 1, 2008).

### **Cestovní kancelář**

Zákon 159/1999 Sb., který upravuje podnikání v cestovním ruchu přímo definuje cestovní kancelář jako podnikatele, který je na základě koncese oprávněn nabízet a prodávat zájezdy. V rámci svého oprávnění může také vykonávat činnosti cestovní agentury. Cestovní kanceláří může být i fyzická nebo právnická osoba se sídlem mimo ČR. Musí to být však země v rámci Evropské Unie nebo Evropského hospodářského prostoru (Zákon č.159/1999 Sb., 1999).

Hlavní podmínkou pro provoz cestovní kanceláře je pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Rozsah pojištění je stanoven zákonem.

Cestovní kancelář je, zjednodušeně řečeno, velkoobchod, který stojí v systému cestovního ruchu mezi producentem a maloobchodníkem. Zároveň může být považována za přímého producenta, který zpracovává suroviny, jimiž jsou například ubytování v hotelích nebo sedadla v letadlech (Hamarnehová, 2014, s.22).

### **Cestovní agentura**

Dle zákona č. 159/1999 Sb. je provozovatel cestovní agentury podnikatel, který je oprávněn na základě oboru volné živnosti nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a takové jejich kombinace, které nesplňují definici zájezdu. V případě zájezdu může prodej pouze zprostředkovat, tedy prodávat jménem cestovní kanceláře, která má oprávnění k podnikání (Zákon č.159/1999 Sb., 1999).

### **Sdružení cestovních kanceláří a agentur**

Podnikatelská sdružení se zakládají za účelem uchování a rozvíjení profesních dovedností a kvality ve svém oboru. Hájí zájmy těch, kteří v oboru pracují a podnikají. Podnikatelská sdružení v cestovním ruchu jsou pouze dobrovolná a snaží se hájit práva svých členů tak, aby výsledek měl přínos pro celý obor. Každá země má několik sdružení cestovních kanceláří. Většinou jsou společné pro cestovní kanceláře i agentury.

V České republice jsou aktivní dvě velká sdružení, a to je Asociace cestovních kanceláří (ACK ČR) a Asociace cestovních kanceláří a agentur (AČCKA).

ACK hájí zájmy svých členů, snaží se o rozvoj jejich činností a prestiže. Brání nekalé konkurenci a poškozování cestovního ruchu v ČR.

Výhodami členství v ACK jsou pro cestovní kancelář například dobrá reklama a vyšší důvěryhodnost pro klienty, zabezpečení veletrhů a dalších akcí, nebo lepší informovanost v rámci celosvětových novinek na trhu (Palatková, 2013, s.37).

## **3.2 Zájezdová činnost**

Je charakterizována jako prodej složený z většího počtu služeb. Tendencí je co největší počet komplexních služeb při tvorbě zájezdu (Kunešová a Farková, 2004, s.11).

### **3.2.1 Zájezd**

Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

- doprava
- ubytování
- jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu (Kunešová a Farková, 2004, s.12).

#### **Pobytový zájezd**

Účastníci pobytového zájezdu jsou ubytováni na jednom místě (nejč. hotelu) za účelem odpočinku. Na místo jsou dopraveni buď skupinově, nebo individuálně.

#### **Poznávací zájezd**

Během poznávacího zájezdu klienti spolu s odborným průvodcem cestují z místa na místo, kdy současně mění místo ubytování (hotel). Poznávací zájezdy mohou být buď idividuální (1-2os.) nebo skupinové (3 a více osob).

#### **Hvězdicovité zájezdy**

Klienti hvězdicovitých zájezdů při pobytu na jednom místě (v jednom hotelu) vyjíždějí na krátké jednodenní výlety. (Hamarnehová, 2014, s.20)

#### **Rozdělení zájezdů:**

Zájezdy se dělí podle několika hledisek. V rámci celosvětového měřítka se zájezdy člení do sedmi kategorií, které jsou dále rozdělovány na podkategorie (Kunešová a Farková, 2004, s.12).

- Rozdělení podle geografického hlediska

Zájezdy se dělí podle geografie, tedy na zájezdy domácí a zahraniční. Domácím zájezdem je zájezd konaný v rámci České republiky. Zahraniční cestovní ruch je rozdělován na

outgoing a incoming. Při rozdělování zájezdů podle tohoto hlediska není nutné brát v úvahu typ zájezdu, ale pouze lokalitu.

- Rozdělení podle doby trvání

Dobou trvání se rozumí doba, kterou klient na zájezdu stráví. Jedná se o zájezdy krátkodobé, do 3 dnů trvání, a dlouhodobé, s dobou trvání delší než 3 dny. Krátkodobými zájezdy se rozumí i zájezdy tzv. jednodenní, na které se však nevztahuje pojištění proti úpadku CK.

- Rozdělení podle tématické náplně

Patří sem rekreační zájezdy, které jsou zaměřeny na odpočinek doplněný řadou aktivit, kulturně-poznávací zájezdy, které jsou zaměřeny na aktivní poznání, sportovní a turistické zájezdy, které jsou spojené se sportem provozovaným společně s instruktorem, neboli průvodcem. Zájezdy na veletrhy jsou dalším typem zájezdů spolu s lázeňskými pobyty a loveckými akcemi. Zvláštním typem zájezdů jsou incentivy pořádané firmami za účelem zvýšení motivace svých zaměstnanců poskytnutím pobytu kombinujícího vzdělávání a odpočinek.

- Rozdělení podle způsobu dopravy

Jak už název vypovídá, tato kategorie je rozdělena dle způsobu dopravy na dovolenou. Patří sem autokarové zájezdy, vlakové zájezdy a současně hojně využívané letecké zájezdy, které jsou rychlou dopravou na dlouhé vzdálenosti. Dále také lodní zájezdy, zájezdy vlastními dopravními prostředky, ostatní typy dopravy a kombinovaná přeprava.

- Rozdělení podle ročního období

Roční období se v rámci Evropy dělí na tři sezóny, letní, zimní a mimosezónní. V rámci celosvětového měřítka je pak sezónnost rozdělena podle podnebných pásů a případných podmínek pro koupání a monzunů.

- Rozdělení podle způsobu jejich přípravy

Zájezdy jsou připravovány buď dle objednávky klientů, což jsou tzv. forfaitové zájezdy, nebo si klient zájezd vybírá z předem připraveného katalogu, který vydává CK několikrát ročně a potom jsou to zájezdy tzv. standardní.

- Rozdělení podle sociologického hlediska

Posledním rozdělením je sociologické hledisko, do kterého jsou zařazovány skupiny jako rodiny s dětmi, důchodci, mládež a různé zájmové skupiny (Kunešová a Farková, 2004, s.14).

### **Program zájezdu**

Stanovení programu a časového harmonogramu zájezdu vychází z poptávky klientů po jednotlivých službách a možnostech jejich organizace. Program je tvořen atraktivně, aby v zájemci vyvolal chuť zájezd nebo program zakoupit.

Tematické zájezdy musí zahrnovat zajímavé oblasti, které v dané destinaci klient navštíví. Kulturní a přírodní památky by měly být postupně střídány, aby program tvořil celkově dobrý dojem. Dalším důležitým aspektem je dostatek volného času na odpočinek v rámci programu.

Pobytové zájezdy musí obsahovat co nejrozmanitější nabídku fakultativních výletů, výborný animační program a další různorodé programy, aby každý host mohl v případě jeho zájmu aktivně využít volný čas.

Služební program je souhrnný přehled služeb, které je nutné zabezpečit u jednotlivých dodavatelů. Hlavním aspektem je termín konání zájezdu a jeho délka, počet klientů, průvodce, druh dopravy a trasa zájezdu. Služební program je podkladem pro kalkulaci, proto se klade velký důraz na jejich vzájemný soulad (Kunešová a Farková, 2004, s.15).

### **Kalkulace zájezdu**

Kalkulace zájezdů vychází z časového harmonogramu, druhu dopravy, ostatních služeb a jejich smluvního zajištění.

Za kalkulaci zájezdu je považováno stanovení vlastních nákladů a ceny na jednoho účastníka zájezdu. Prvním krokem je tvorba předběžné kalkulace zájezdu, v níž jsou vyčísleny předpokládané náklady a cenu zájezdu, která je uveřejněna v katalogu nabízených zájezdů. Výsledná kalkulace je dalším krokem po uskutečnění zájezdu, kde

jsou počítány skutečné náklady a uvedeny důvody jejich překročení nebo snížení oproti předběžné kalkulaci.

Nepřímé náklady jsou společné náklady, které jsou vynaloženy bez ohledu na počet účastníků. Avšak tyto náklady jsou rozpočteny na jednoho účastníka. Patří sem například doprava, průvodce, náklady na akce a kurzové riziko. Nepřímé náklady jsou uhrazeny i v případě, že se některý z klientů neúčastní dovolené.

Přímé náklady se stanovují přímo na jednoho účastníka zájezdu a v případě, že se zájezd neuskuteční, pak není nutné je hradit. Například se jedná o náklady na ubytování, stravování, pojištění, vstupné atd. (Kunešová a Farková, 2004, s.19).

### **Nepřímé náklady na celou skupinu**

#### **Kalkulace cen dopravy**

Cena dopravy je určována podle typů dopravních prostředků během zájezdu. U katalogových zájezdů je počítáno s rizikem neobsazení zájezdu, které je maximálně 20% celkové kapacity zájezdu. Než je zájezd vypsán, je nutná znalost podmínek dodavatele včetně případného storna.

V kalkulaci jsou zohledněny všechny druhy dopravy během zájezdu včetně všech transferů, lanovek, lodí apod. U letecké dopravy cena obsahuje letištní taxy. Lodní doprava obsahuje i cenu vjezdu do přístavu, automobilová doprava zahrnuje cenu parkování, dálniční taxy a jiné.

Letecká doprava je určena smlouvou s leteckou společností, která musí obsahovat cenu zajištění a předpokládané taxy, které se však mohou změnit (Kunešová a Farková, 2004, s.20).

#### **Kalkulace nákladů na průvodce**

Náklady na průvodce vycházejí ze smluvené odměny, do které je nutné započítat i čas na přípravu a vyúčtování akce. Při zájezdech na více než jeden den je cena stanovena paušální částkou na den, u jednodenních zájezdů je stanovena nejčastěji hodinově. Strava pro průvodce je stanovena stejně jako pro klienty, tedy mají-li klienti polopenzi, pak ji má i průvodce. Pokud klienti nemají stravu na zájezdu, pak je průvodci vypláceno stravné, a to dle zákona č.119/1992Sb. o cestovních náhradách, v následujících částkách:

58-69 Kč, trvání pracovní cesty 5-12 hodin

88-106 Kč, trvání pracovní cesty 12-18 hodin

138-165 Kč, trvání pracovní cesty déle než 18 hodin

Při zahraničních pracovních cestách se stravné vyplácí v plné výši, pokud doba trvání mimo ČR je déle než 12 hodin během jednoho kalendářního dne.

Ubytování pro průvodce je kalkulováno v případě, že dodavatel ubytovacích služeb nezajistí ubytování pro průvodce zdarma.

Vstupné pro průvodce je poskytováno nejčastěji zdarma v rámci skupiny, v některých případech je placené, pak je nutné částku kalkulovat. Český průvodce většinou nemá licenci na průvodcování v jiných zemích, proto je nutné počítat i s odměnou pro místního licencovaného průvodce (Kunešová a Farková, 2004, s.30).

### **Přímé náklady na jednoho účastníka**

Přímé náklady obsahují hlavně ubytovací služby, stravování a vstupy v rámci programu.

Ubytování a stravování je kalkulované podle předem stanovených podmínek a musí být respektovány požadavky klienta. Například ubytování s výhledem na oceán, dvoulůžkový pokoj s přistýlkou apod. (Kunešová a Farková, 2004, s.32).

### **Pojištění účastníků**

Dle zákona č.159/1999 Sb. Musí být každá cestovní kancelář pojištěna pojištěním proti úpadku. Toto pojištění se týká náhrad škod v okamžiku úpadku cestovní kanceláře. Zajišťuje bezpečné dopravení cestujících zpět domů nebo vrácení peněz za neuskutečněný zájezd.

Dalším důležitým pojištěním je zdravotní a úrazové pojištění do zahraničí. Většina cestovních kanceláří toto pojištění zařizuje pro své klienty zdarma nebo za úplatu.

Kurzové riziko je zohledňováno u zahraničních zájezdů. Je nutné počítat se změnou kurzu až ve výši 10 % a zohlednit toto riziko v kalkulaci.

Realizace cestovní kanceláře, neboli přírážka, je počítána ve výši 15-30% z celkové ceny zájezdu. Přírážka kryje náklady cestovní kanceláře, povinné pojištění a zisk ze zájezdu (Kunešová a Farková, 2004, s.48).

## **Destinace**

Pojem destinace představuje soubor služeb, které jsou koncentrovány na vybraném místě nebo oblasti. Atraktivitou se pak rozumí potenciál, který vybrané území může nabídnout svým návštěvníkům. Destinaci si návštěvníci vybírají jako svůj cíl cesty a očekávají zde nabídku určitých služeb. Každá destinace má svoji specifickou nabídku služeb. Služby jako ubytovací, stravovací, sportovní aktivity atd. jsou nabízeny i v nejmenších možných územních jednotkách, kterými jsou rezorty (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s.42).

Nekteří autoři považují destinace za vzájemně si konkurující jednotky, které jsou vytvářeny za účelem prodeje služeb uvnitř destinace. Jednotky plní některé funkce, a to funkci marketingovou, nabídkovou, funkci zastoupení zájmových skupin a funkci plánovací.

K určení charakteru a velikosti destinace je nutné znát základní nabídku a její atraktivitu, ale i poptávku a motivaci k cestě do destinace (Palatková, 2006, s.26).

### **3.2.2 Produkt a jeho tvorba**

Produkt je výsledkem tvorby, během níž se vstupy přeměňují na výstupy s přidanou hodnotou. Produktem tedy můžeme nazvat vše, co má svého majitele a na trhu zboží služeb je možné směnit za další komodity nebo peníze. Produkt v turismu je vytvářen jak v komerčním sektoru, tak ve veřejné správě, níž ovšem nejčastěji poskytované služby jsou zdarma.

Produkt je předpokladem k uspokojení klienta turismu, změny poptávky a dlouhodobého zajišťování návratnosti v odvětví. Ideální produkt turismu se setkává na trhu nabídek a poptávek a je ohodnocován svoji pravou cenou (Williams, 2004, s. 221).

### **Komplexní turistický produkt a jeho tvorba**

Komplexní produkt je sestavován buď tour operátorem, který tvoří zprostředkovatele mezi klientem a službou, nebo je sestavován samotným účastníkem turismu. Současným trendem je odklon od organizovaných zájezdů k neorganizovaným. Příčinou je snadné použití informačních technologií a individualizace potřeb cestujících. Pomocí jednotlivých částí nabídky si klient sestaví svůj produkt, což je varianta je cenově výhodnější, ale časově náročnější (Palatková a Zichová, 2014, s.50).



Na cestovní kanceláře je pak kladen nápor ve tvorbě nových produktů, které by měly mít: dostupné a validní informace, být úsporou času, eliminovat možná rizika, spořit finanční prostředky, snižovat masovost zájezdů a mít možnost čerpání pouze části služeb (Palatková a Zichová, 2014, s.56).

Proces tvorby produktu je souvislá činnost, která se vždy musí pružně přizpůsobit reakcím trhu, neboli nabídky a poptávky. Změny se stávají jak v mikroprostředí, tak v makroprostředí.

Výše uvedené aktivity spíše zohledňují tvorby produktů na úrovních destinací, než na úrovních jednotlivých služeb. Všechny procesy na makro a mikro úrovni by měly být vzájemně propojené, a to proto, aby mohl fungovat synergický efekt.

Činnosti, v rámci procesu vytváření produktu:

1. marketingový výzkum
2. trh (určení typů produktů)
3. diskuze všech subjektů
4. konkurenční výhoda
5. tvorba "balíčků"
6. ekonomická analýza
7. rozvoj lidských zdrojů
8. propagace a distribuce (Palatková a Zichová, 2014, s.56)

ad. 1. Marketingový výzkum je prováděn za účelem porozumění současným tržním podmínkám. Zkoumanou oblastí u cílových segmentů je makro a mikroprostředí.

ad. 2. Trh - odpovídající produkty. V tomto kroku je určen typ produktů, které trh potřebuje v souladu s vnitřními zdroji podniku a vnějšími požadavky trhu. Důležité je hledání nových příležitostí.

ad. 3. Diskuze všech zainteresovaných subjektů z oblasti soukromého i veřejného sektoru. Je respektován názor a přání koncového klienta přes poskytovatele služeb. Hledání nových nápadů a navázání nových spoluprací.

ad. 4. Konkurenční výhoda - její určení a následná výhoda, která klienta přitáhne k vybrané destinaci.

ad. 5. Tvorba “Paketů” - je tvořen základní balíček, který bude pro klienta znamenat záruku včetně zážitků. Další možné testování konceptu.

ad. 6. Ekonomická analýza - kompletní analýza nákladů a výnosů

ad. 7. Rozvoj lidských zdrojů - Vzdělávání zaměstnanců, kteří se podílejí na tvorbě balíčku a zajištění spolupráce při realizaci produktu.

ad. 8. Propagace a distribuce - Spojení produktu a marketingu. Spolu s tvorbou marketingového mixu je nutné nalézt vhodné distribuční cesty (Palátková a Zichová, 2014, s.69).

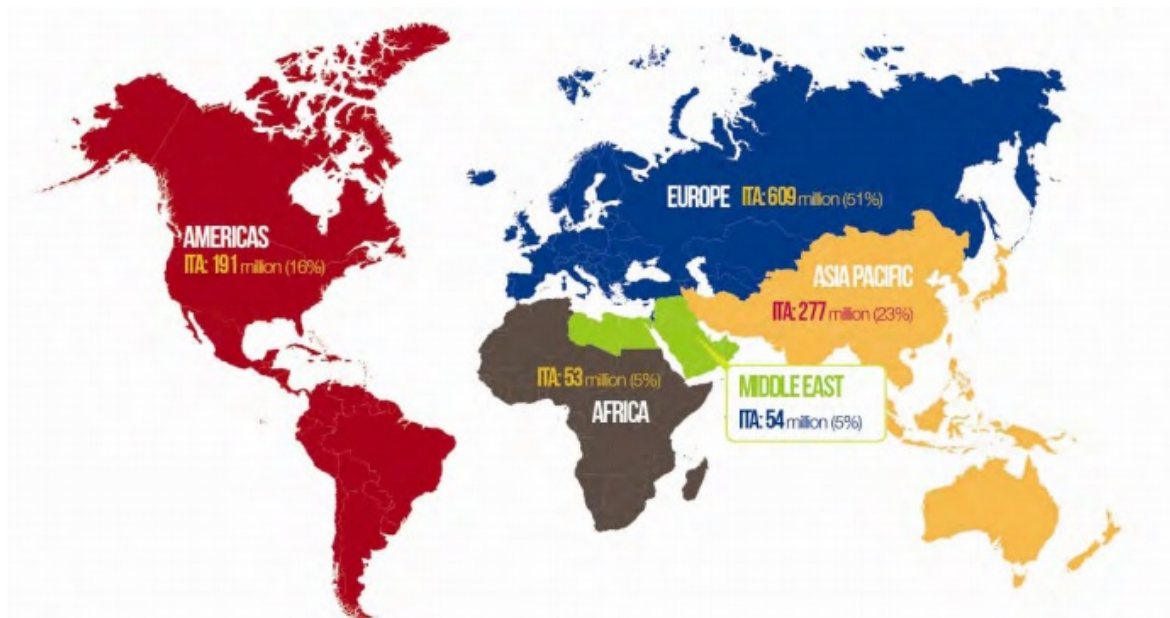
### 3.3 Rajonizace cestovního ruchu

Dle Světové organizace UNWTO se celosvětový cestovní ruch rozděluje na 5 regionů, 18 subregionů a dále pak na jednotlivé země.

Hlavním regionem je Evropa, která zabírá celou polovinu ze všech regionů. Druhý největší podíl zabírá Asie a Pacifik se svými 23%. Třetí místo patří Americe s menšinou 16%. Zbýlá procenta se dělí mezi Střední východ a Afriku.

Rozdělení regionů je podle ukazatelů úrovně, kvality ale i kvantity selektivních lokalizačních a realizačních předpokladů (Hamarnéková, 2014, s.23).

Obrázek č.2.: Příliv turistů v rámci celého světa



v mil./rok

Zdroj: UNWTO Tourism highlights, 2016 (online)

Z obrázku č.1 je patrné, že za rok 2015 realizovali cestující celkem 1,184 bilionů cest. Největší podíl cest bylo realizováno do Evropy a to 51% což činí 609 milionů osob. Druhým nejvíce navštěvovaným kontinentem je Asie a to 23% ze všech cest. Na třetím místě je s 16 % Amerika a to Severní, Střední i jižní. Nejméně má Africký kontinent a Střední Východ a to 5%.

Cestující realizují své mezinárodní cesty nejčastěji leteckou dopravou (52%), silniční dopravou (40%), vodní dopravou (6%) a nejméně častá je železniční doprava (2%) (Hamarneh, 2014, s.23).

Vše je zapříčiněno klesající cenou letenek. V dnešní době každý, kdo chce ušetřit čas a nebojí se létání, raději zakoupí letenku, než aby strávil na cestách mnoho hodin. Celosvětovým trendem je cestovat za hranice regionu co nejrychleji. V rámci daného regionu turisté využívají častěji silniční dopravu. Je to rychlejší přeprava na kratší vzdálenosti. Čas který stráví na cestě na letiště, při odbavování a samotným letem je někdy mnohem delší než samotná cesta autem. Vodní a železniční doprava jsou zanedbatelnou položkou, a to kvůli omezenosti dopravy. Ne všude vede řeka, železnice nebo je oceán. Velkou roli hraje opět čas a v tomto případě i cena (Hamarnehová, 2014, s.24).

### **Region Evropa**

Evropa je regionem, který má nejvýznamnější čísla v rámci ukazatelů příjezdů/výjezdů v cestovním ruchu. Tyto ukazatele mají ale v rámci tohoto regionu klesající tendence. Vše zapříčiňují ostatní regiony, hlavně region Asie a Pacifik.

“Region Evropa se dělí do 4 subregionů, z nichž nejvýznamnější je jižní a východostředomořská Evropa, a to z hlediska příjezdů i příjmů. Nejnavštěvovanější zemí Evropy i světa je Francie“ (Hamarnehová, 2014, s.24).

### **Region Asie a Pacifik**

Nejrychleji se rozvíjícím regionem světa je Asie a Pacifik. Zaznamenáváme velký růst zejména u destinací v severovýchodní a jihovýchodní Asii. Přesto, že je tento region ovlivněn i negativními vlivy jako jsou teroristické útoky, nedostatečná zdravotnická péče, přírodní katastrofy, ale i nebezpečné nemoci a jiné.

“Nejvýznamnějším subregionem je severovýchodní Asie s Čínou jako nejnavštěvovanější zemí celého regionu.”

V regionu Asie a Pacifik se nachází dle UNWTO celkem 4 subregiony (Hamarnéová, 2014, s.24).

### **Region Amerika**

Tento region byl ještě donedávna na druhém místě v počtu příjezdů turistů. Nyní se důsledkem ekonomické krize nachází na třetím místě.

Amerika má 3 subregiony, z nichž je nejvýznamnější Severní Amerika a to hlavně díky Mexiku a USA, které patří mezi top 10 nejnavštěvovanějších míst světa (Hamarnéová, 2014, s.24).

### **Region Afrika**

Tento region byl hodnocen jako dynamicky se rozvíjející až do roku 2012, kdy státy subseverské Afriky ochromila krize.

Region Afrika má pouze dva subregiony. “Nejvýznamnější z hlediska příjezdů i příjmů je subsaharská Afrika. Nejnavštěvovanější zemí tohoto regionu je Maroko” (Hamarnéová, 2014, s.27).

### **Region Střední východ**

Region se nedělí do subregionů, ale je tvořen dvěma africkými státy, Egyptem a Libyí, a dále 12 západoasijskými státy. Nejdůležitějším státem zde je Saudská Arábie, Egypt, Jordánsko a Spojené Arabské Emiráty.

Všechny státy nahradily těžbu surovin cestovním ruchem, proto jsou v rámci turismu na vzestupu (Hamarnéová, 2014, s.28).

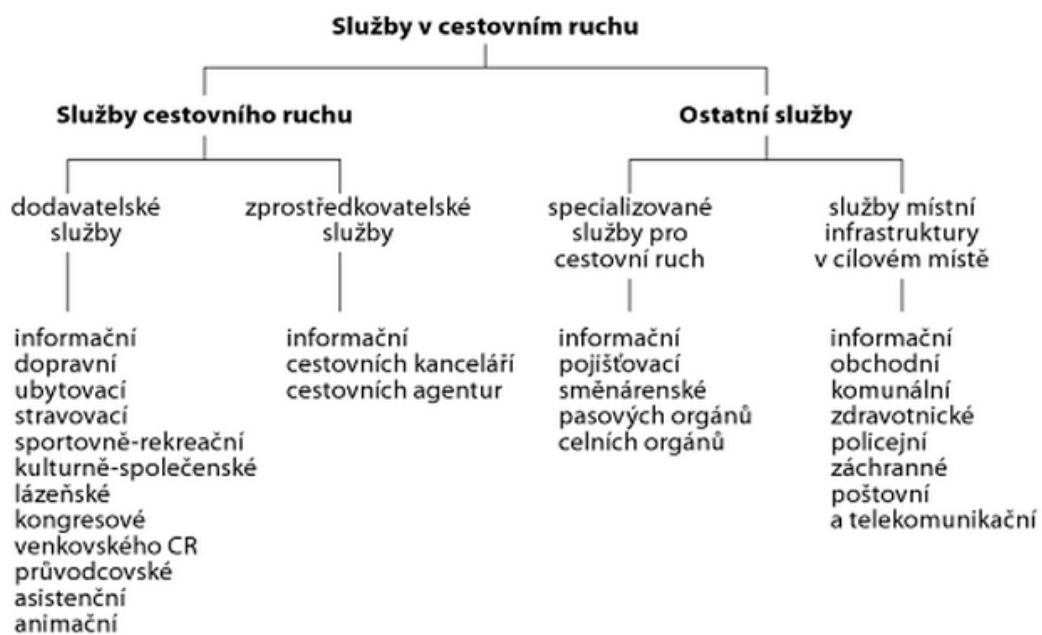
## **3.4 Služby cestovního ruchu**

Pomocí volných statků, služeb, zboží a statků veřejných jsou uspokojovány potřeby účastníků cestovního ruchu. Do volných statků jsou řazeny mimo jiné sluneční svit, vzduch, déšť, mořskou vodu, písek a podobně. Jsou-li volné statky upraveny pomocí vynaložení určitého úsilí a práce, pak se z nich stávají ekonomické statky.

Jsou li poskytovány služby, pak nejsou poskytovány materiální činnosti, ale činnosti, které jsou určeny mírou užitku.

“Službami obecně se rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. V cestovním ruchu představují heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu“ (Palatková, 2013, s.9).

Obrázek č.3 Struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: Hesková, 2006

Služby v cestovním ruchu jsou produkovány nejen společnostmi, které jsou jeho součástí, ale také společnostmi mimo cestovní ruch (soukromý a veřejný sektor). Jejich nemateriální podstata zjednodušeně znamená, že je není možné vnímat lidskými smysly, tak jako materiální produkt.

Dá se však říci, že i část služeb má svoji materiální hodnotu, pokud jsou zážitky z cest zaznamenány na video, pořízeny fotografie, nebo zvukové záznamy. Služby vyžadují velkou spotřebu práce v podobě zástupců CK a celých týmů, které připravují a realizují dovolené atd. (Palatková, 2013, s.15).

Tabulka č.4: Znaký služeb cestovního ruchu

<b>Znaký služeb</b>	
Obecné znaký služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaký služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nemateriální charakter služeb</li> <li>• vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb</li> <li>• začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb</li> <li>• soulad poskytování služeb s jejich spotřebou</li> <li>• pomíjivost služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu</li> <li>• komplexnost a komplementárnost služeb</li> <li>• zastupitelnost služeb</li> <li>• mnohooborový charakter služeb</li> <li>• nezbytnost zprostředkování služeb</li> <li>• dynamika a sezónnost poptávky po službách</li> <li>• nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě</li> <li>• neanonymita spotřebitele služby</li> </ul>

Zdroj: Palatková, 2013

Služby v cestovním ruchu se člení podle několika kritérií na:

- druhové členění služeb
- členění podle fází realizace
- členění z časového hlediska
- členění z hlediska uspokojovaných služeb
- členění podle charakteru spotřeby
- členění z ekonomického hlediska

### **Druhové členění služeb v cestovním ruchu:**

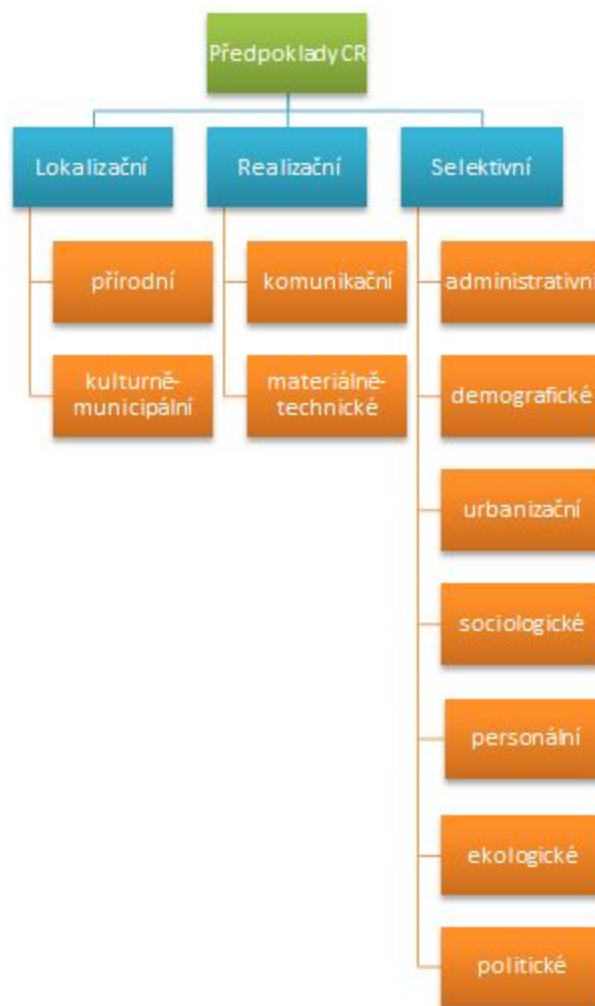
- informační služby
  - dopravní služby
  - ubytovací služby
  - stravovací služby
  - sportovně-rekreační služby
  - kulturně-společenské služby
  - lázeňské služby
  - kongresové služby
  - služby venkovského cestovního ruchu
  - průvodcovské a asistenční služby
  - animační služby
  - zprostředkovatelské služby
  - pojistné služby
  - směnářenské služby
  - služby pasových orgánů
  - obchodní služby
  - komunální služby
  - zdravotnické, policejní, záchranné, poštovní a telekomunikační služby
- (Palatková, 2013, s.18)

### **3.5 Podmínky rozvoje cestovního ruchu**

#### **Předpoklady cestovního ruchu**

Za předpoklady cestovního ruchu jsou považovány podmínky a faktory, které ovlivňují rozvoj a samotnou existenci cestovního ruchu na zkoumaném místě. Tyto podmínky se dle Mariota člení na lokalizační, selektivní a realizační. Všechny tyto předpoklady mají mnohaúrovňové vazby a slouží k hodnocení celých zájmových území.

Obrázek č.5: Předpoklady cestovního ruchu



Zdroj: Pásková a Zelenka, 2002

Lokalizační předpoklady umožňují lokalizovat aktivity cestovního ruchu do určitého místa, nebo oblasti. Jedním z nejdůležitějších faktorů v tomto předpokladu je geografická poloha a historický vývoj. Pokud nalezneme příznivé předpoklady, pak můžeme určit místo vhodné pro rozvoj cestovního ruchu.

Tyto předpoklady dělíme na převážně kulturní nebo převážně přírodní.

Přírodní předpoklady jsou spjaty s rozmanitostí přírody. Hlavní roli hraje tvar zemského povrchu, nadmořská výška, světadíl, podnebný pás, výskyt povrchových i podpovrchových vod, ale i zastoupení rostlin a živočichů. Nejpříznivější podmínky jsou v oblastech, kde je zastoupeno více těchto činitelů (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s.34).



Kulturní předpoklady jsou výsledkem tvorby člověka a souvisí s historickým vývojem vybraného území. Turistickými zájmy jsou různé archeologické památky, muzea, galerie ale i stará města. Stavební památky, jako jsou hrady a zámky, jsou také často vyhledávanými památkami.

Realizační předpoklady umožňují pohyb a dopravu do vybraných míst dovolené. Řadíme k nim dopravní předpoklady a materiálně technické předpoklady.

Dopravní předpoklady ovlivňují velkou část cestovního ruchu. Do oblastí těžko dostupných nebudou klienti jezdit tak často, jako do míst, která jsou lehce dostupná. Čím lepší má daná oblast silniční, železniční, leteckou apod. dopravu, tím více je zajímavá pro rozvoj cestovního ruchu.

Materiálně-technické předpoklady označují infrastrukturu vybraného území. Například ubytovací zařízení, stravovací, zábavná a sportovní a další zařízení, která uspokojí klienty cestovního ruchu. Řadíme sem i informační zařízení, která podávají dostatek kvalitních informací. Kapacita těchto zařízení je určena přílivem návštěvníků a je do jisté míry omezena.

Selektivní předpoklady vyjadřují možnosti dané lokality podílet se na realizaci cestovního ruchu jak aktivně, tak pasivně. To znamená přijímat turisty a sami se jimi stávat. Člení se na předpoklady objektivní a subjektivní.

Objektivní předpoklady zahrnují všechny faktory, které ovlivňují cestovní ruch na daném území. Patří mezi ně například politická a bezpečnostní situace, ekonomická a životní úroveň, stav životního prostředí atd.

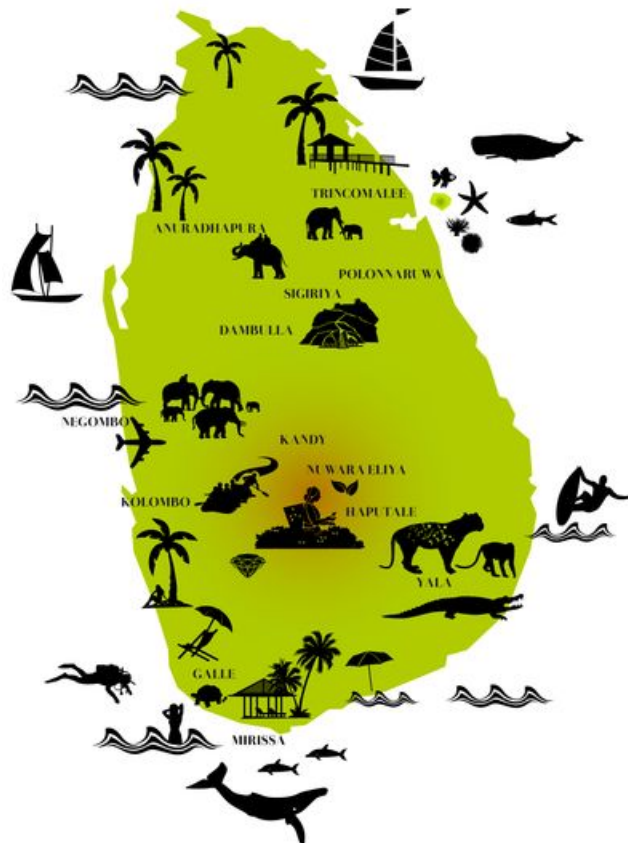
Subjektivní předpoklady ovlivňují lidi při výběru dovolené. Ovlivňuje je hlavně příslušnost k vybrané sociální a profesní skupině, rodinné poměry, ale také další psychologické faktory. Často velký vliv hrají módní trendy návštěv vybraných míst, reklama a propagace vybraných míst. V neposlední řadě je důležitým faktorem znalost jazyků (Holeček, Mariot a Střída, 2005, s.22).

## 4 Vlastní práce

### 4.1 Charakteristika zvolené destinace – Srí Lanka

Charakteristika zvolené destinace je provedena na základě předpokladů cestovního ruchu podle pana Mariota (2005). Všechna novější literatura se k tomuto autorovi vrací.

Obrázek č.6: Mapa Srí Lanky



Zdroj:CK Go2, 2016

#### 4.1.1 Lokalizační předpoklady

Lokalizační předpoklady určují místo kde je rozvíjen cestovní ruch. Jsou ovlivňovány polohou geografické oblasti a historickým vývojem oblasti.

#### Přírodní předpoklady

Přírodní předpoklady blíže specifikují povrch, podnebí, floru a faunu a vodstvo zkoumané oblasti z pohledu cestovního ruchu.

## **Povrch**

Povrch Srí Lanky je velice členitý. Od oceánu a nejnižších nadmořských výšek povrch stoupá až do horských oblastí, kde se nejvyšší nadmořská výška pohybuje kolem 2000 m.n.m. Centrální část ostrova je hornatá, nachází se zde centrální vrchovina. Nejvyšší horou Srí Lanky je Pidurutalagala (2524m.n.m.) a nachází se nedaleko nejvýše položeného městečka ostrova, Nuwary Eliyi. Pobřeží ostrova je lemováno písčítými plážemi. Od centrální části na sever a na jih se nacházejí nížiny. Na Srí Lance se nachází celkem 8 národních parků, největším je Willpathu v severozápadní části ostrova, a nejnavštěvovanějším je Yala, která se nachází v jihovýchodní části ostrova (Cummings a kol., 2007, s.319).

## **Podnebí**

Ostrov Cejlon leží v tropickém podnebném pásu, proto se zde celoročně teplota v nížinách pohybuje kolem 30°C. Několikrát ročně přichází monzun, který trvá průměrně měsíc. V jižní a západní části ostrova je monzun od května do září. Na východě a severu ostrova je monzun od listopadu do března. V období monzunu je rozbouřený oceán a větší pravděpodobnost dešťů. S klimatickými změnami už nemůžeme říct, ve kterou dobu přesně bude pršet. V centrální části ostrova prší celoročně, ale většinou jen přes noc, monzunový déšť přichází v září - říjnu a potom v červnu, stejně jako v jižní části (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.18).

## **Vodstvo**

Srí Lanku obklopuje Indický oceán na celém pobřeží. V centrální části ostrova pramení mnoho menších potůčků, které se nakonec vlévají do největší řeky ostrova, Mahaveli. Druhou největší řekou ostrova je Kelani river, která protéká hlavním městem Kolombem. Členitý povrch a prudké řeky v centrální části umožňují vznik velkého množství vodopádů. Největším vodopádem je se svoji výškou 263 metrů vodopád Bambarakanda nacházející se v centrální části ostrova. Dalšími hodně navštěvovanými vodopády jsou Ramboda, Rawana Ella a třetí největší vodopád Diyaluma (220m). Diyaluma v překladu znamená rychlý průtok vody, což je pravdivé - v každou roční dobu, i v období sucha, je ve vodopádu voda.

Srí Lanka je také bohatá na jezera a vodní nádrže. Největší jezero ostrova je v severo - centrální provincii nedaleko města Polonnaruwa. Je to největší uměle vybudované jezero. Ve stejné provincii se nachází největší vodní rezervace ostrova, Kandaláma, která zaujímá plochu 102 km<sup>2</sup>. Druhou největší rezervací je Udawalawe, která se nachází v jižní provincii (Cummings a kol., 2007, s.93).

### **Rostlinstvo**

Srí Lanka zaujme každého návštěvníka velkou biodiverzitou. Při pohledu shora je celý ostrov zelený. Většina stromů, které tvoří tuto zeleň, jsou palmy a listnaté stromy, na horách pak kaučuky a mnoho druhů jehličnatých borovic. Kaučuk i borovice byly na Srí Lanku dovezeny Brity. Navzdory tropickému klimatu mají tyto stromy na horách vynikající podmínky k růstu. Na celém ostrově se nachází několik typů palem. Na severu je k vidění nejčastěji Palmíra - palma která plodí sladké chutné ovoce. Na jihu jsou to dvě palmy - Kokosová a Královský kokos. Obě tyto palmy plodí kokosové ořechy, které se používají na vaření nebo jako vývozní artikl. Centrální část je pokryta čajovými plantážemi, které v 19.století založili Britové z čajových keříků dovezených z Indie a Číny. V současné době slouží čajovník jako plodina k výrobě a vývozu čaje. Před příchodem Britů zde byly listnaté lesy a palmy. V jižní části ostrova se kromě palem nachází jediný původní deštný prales na Srí Lance, Sinharaja. Mnoho rostlin na Cejlonu jsou endemiti, většinu z nich, spolu s 85 druhy orchidejí rostoucích na ostrově, vše je možné vidět v botanické zahradě Peradeniya v Kandy (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.310).

### **Živočišstvo**

Jako každý tropický stát má i Srí Lanka rozmanité množství zvířat. Od nejmenšího hmyzu přes kočkovité šelmy, jako je například Leopard, po nejsilnějšího tvora světa, slona. Na Srí Lance se nachází kolem 6000 slonů, z nichž kolem 200 žije v zajetí. Před příchodem Britů zde žilo kolem 14000 slonů. Pouze 6% sloních samců má kly, proto zde pytláctví není tak rozšířené jako v jiných zemích. Kromě slonů se na Srí Lance často vyskytují opice, a to makaky a hulmany, mořské i sladkovodní želvy, divoká prasata a lesní zvěř. Ojediněle je možné vidět medvěda pyskatého. Všechna zvířata jsou v současnosti soustředována do národních parků z důvodu bezpečnosti, často ale mezi parky migrují (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.294).

Obrázek č.7: Sloni v Národním Parku Minneriya



Zdroj: Fotoarchiv autorky, 2015

### **Kulturní předpoklady**

Srí Lanka je bohatá svým kulturním dědictvím. Po mnoho let se zde měnila království a většina králů po sobě chtěla zanechat kulturní stopu v podobě paláce, chrámu nebo jiných mohutných staveb. Přes dlouholeté nájezdy bojovníků z Indie byla velká část památek uchráněna a nyní je hojně navštěvovaná turisty. Nejznámější místa a historická období jsou popsána níže (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.290).

### **Sigiriya**

Pověst o Sigiriyi vypráví o králi Kassapovi, který byl mladším synem krále Dhatuseny (období prvního Anuradhapurského království) a neměl tak nárok na trůn. Proto v 5.st.n.l. Kassapa zavraždil svého otce a stal se tak násilně králem, jeho starší bratr se ho zalekl a utekl do severní Indie. Král se bál návratu svého bratra, a proto si nechal postavit nedobytný palác. V období sucha žil v dolní části pod skálou a v období dešťů žil v paláci na skále. Jeho bratr se vrátil zpět s vojskem z Indie a král Kassapa v boji zemřel. 180 metrů vysoká skála je původně sopečnou zátkou, proto je barva skály téměř “tygří”. Dolní část paláce je obklopená symetrickými vodními a terasovitými zahradami. Z vnitřních zahrad je archeology zatím odkrytá jen polovina a druhá polovina je ponechána k odkrytí pro budoucí generace. Sigiriya je zapsaná na seznamu světového dědictví UNESCO (Filipský a kol., 2003, s.284).

Obrázek č.8: Sigiriya



Zdroje: Fotoarchiv autorky, 2015

### **Dambulla**

Zdobený jeskynní chrám zapsaný na seznamu UNESCO. Jeskynní chrám tvoří pět jeskyní, v nichž se nachází kolem 150 soch Buddhy a dalších hinduistických bohů. Jeskyně jsou bohatě zdobeny malbami. Chrám je tvořen dvěma částmi – v dolní části se nachází socha největšího zlatého sedícího Buddhy na ostrově (30 m) a v horní části, která se nachází na skále, jsou ukryté jeskyně. Některé sochy v jeskyních jsou přímo vytesané do skály a některé, později vytvořené, byly dovezené.

Pověst o králi Valagambū praví, že král byl v 1.stol.př.n.l. vyhnán nájezdníky z Anuradhapury a mniši ho ukryli v místním klášteře. Každý den u cesty žebrali o jídlo pro krále. Král, když se opět vrátil na trůn, se mnichům odvděčil vystavěním první části jeskyní. Další část jeskyní byla vyzdobena v období Kandyjského království v 19.stol. Socha zlatého Buddhy byla postavena roku 2000 jako dar od Číny (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.197).

Obrázek č.9: Skalní chrám v Dambulle



Zdroje: Fotoarchiv autorky, 2015

### **Adamova hora**

Adamova hora je poutním místem pro všechna náboženství na ostrově. Křesťané a muslimové věří, že je to místo, odkud Adam odešel, když byl vyhnán z ráje, a zůstala tu jeho stopa. Buddhisté věří, že jde o otisk stopy Buddha, když navštívil ostrov, a hinduisté zase otisk boha Šivy.

Návštěva tohoto posvátného místa je doporučena hlavně během tzv. sezóny, což je od prosincového úplňku do květnového úplňku. V tomto období zde neprší a s východem slunce je z vrcholku krásný výhled do údolí. Hora se někdy nazývá motýlí hora, protože s východem slunce začíná kolem hory úchvatné rojení bílých motýlů. Během mimosezóny není vstup na horu nijak uzavřený, ale z důvodu nepříznivého počasí se výstup nedoporučuje. I když neprší, bývá zataženo a údolí je pokryto mlhou.

Na vrcholu hory se kromě otisku nohy nachází také chrám, uctíváný bohu Samanovi, a to proto, že buddhisté věří, že bůh Saman bude příštím Buddhou. V chrámu žijí během sezóny mnichové a o celou horu se starají. Výstup na vrchol není jednoduchý, vystoupat neuvěřitelných 5200 schodů zabere někdy i několik hodin, a do výšky 2245m.n.m. se tak nedostane každý. Místní věří, že jednou za život by se na vrchol hory měl podívat každý, aby splnil svou životní pout' (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.28).

### **Královská města**

Ve srílanské historii bylo celkem 15 království, z nichž jsou za nejdůležitější považována tři, a to Anuradhapurské, Polonnaruwské a Kandyjské (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.280).

### **Anuradhapurské království**

Prvním královstvím na Cejlonu bylo Anuradhapurské. Vzniklo ve 4.stol.př.n.l. v době, kdy se král Vidžája se svými lidmi usadil v oblasti Anuradhapura. V období Anuradhapury byl na Srí Lance rozšířen buddhismus a dovezena odnož posvátné smokvoně, pod kterou Buddha v Indii došel do osvětlení. Tato odnož byla zasazena v Anuradhapure a můžeme ji tam vidět na stejném místě dodnes. Odnože této smokvoně se pak rozšířily po celém ostrově a je jedním ze znaků každého chrámu. Buddhismus se začal více rozšiřovat po zaznamenání buddhistických textů na palmové listy. V roce 371 byl z Indie na Srí Lanku

dovezen Buddhův zub, který je tím jediným, co zbylo po spálení Buddhova těla, a proto je považován za posvátný. V Indii se báli hinduistických věřících, přivezli proto zub do už tehdy buddhistické Srí Lanky. Zub přivezla princezna Hemamala spolu s princem Dantem z indické Kalingy zapletený do svých dlouhých vlasů. Od té doby Srílančané věří, že kdo vládne zubu, vládne celému ostrovu. Během Anuradhapurského království bylo vystavěno několik chrámů pro Buddhův zub, ale všechny pak byly poničeny nájezdníky (Filipský a kol., 2003, s.279).

### **Polonnaruvské království**

Král Vidžajabáhú byl už unaven neustálými nájezdy z Indie a opustil Anuradhapuru. Usídlil se v Polonnaruwě s domněnkou, že nájezdů bude méně. Kde se království nacházelo od 11.stol do 13 stol. Během tohoto období bylo na trůnu několik vládců, kteří stavěli královské paláce a rozvíjeli kulturu. Zajímavostí jsou hinduistické chrámy mezi buddhistickými v celé staré části města. Tyto chrámy nechal král vystavět pro své manželky. Většina králů měla totiž mnoho manželek z Indie, a aby jim umožnili dodržovat své náboženství, vystavěli několik menších hinduistických svatýň.

Po pádu Polonnaruvského království se začala rozvíjet další menší království po celém ostrově (Filipský a kol., 2003, s.294).

Obrázek č.10: Ruiny paláce v Polonnaruwě



Zdroje: Fotoarchiv autorky, 2015

### **Kandyjské království**

Během začátků tohoto království bylo na Srí Lance několik království. Celkem od 15.století do 19.století se zde vystřídalo několi králů. Nejdůležitějším v té době bylo království Kotte. Roku 1505 na Cejlon připluli Portugalci a začali okupovat ostrov. Král



Kotte to uvítal a předal vládu Portugalcům, kteří se snažili dobít další království včetně Kandy. Roku 1658 na břehy Srí Lanky dorazili Holanďané, kteří se později ujali vlády ostrova a opět se snažili dobít Kandyjské království, které v té době bylo v rozkvětu. Nepodařilo se jim to, království odolávalo bojům. Roku 1796 vládu nad ostrovem převzali Britové, kteří se roku 1815 zmocnili i Kandyjského království a stali se tak vládci celého ostrova. Britové měli pozitivní vliv na ostrov - vystavěli silnici z Kolomba do Kandy a mnoho přístavů a začali na ostrově pěstovat čaj. Během Kandyjského království byl v Kandy vystavěn Chrám Buddhova zubu, v současné době nejposvátnější místo na ostrově. Říká se, že je zde stále ukryt Buddhův zub (Filipský a kol., 2003, s.301).

Obrázek č.11: Chrám Buddhova zubu v Kandy



Zdroj: Fotoarchiv autorky, 2015

#### **4.1.2 Selektivní předpoklady**

Selektivní předpoklady pomáhají zjistit zda je vybraná oblast vhodná k rozvoji cestovního ruchu aktivně i pasivně (Hrala, 2001, s.15).

#### **Objektivní předpoklady**

Objektivní předpoklady jsou zaměřené na obyvatelstvo a stát na vybraném území cestovního ruchu (Hrala, 2001, s.15).

#### **Základní informace o Srí Lance**

Srí Lanka, často v češtině psáno a vyslovováno jako Šrí Lanka, je ostrov v Indickém oceánu s rozlohou 65 610 Km<sup>2</sup> Nachází se jižně od Indie a proto je kultura ostrova Indií hodně ovlivněna (Cummings a kol., 2007, s.40).

## **Státní zřízení**

Srí Lanka je socialisticky demokratická republika v čele s prezidentem. V lednu roku 2015 předchozí prezident vyhlásil předčasné volby, k čemuž byla nutná změna ústavy. Bývalý prezident Mahinda Rajapaksa nebyl během přímých voleb zvolen a novým prezidentem se stal Maithripala Sirisena (Priu.gov.lk, 2013)

## **Vlajka Srí Lanky**

Vlajka Srí Lanky se skládá z několika barev. Zelená barva symbolizuje muslimy, oranžová Tamily a červená Sinhálce. Zlatá barva symbolizuje nejzastoupenější vyznání, a to buddhismus. Původní vlajka byla bez oranžové a zelené části, ale po tamilských nepokojích byla vlajka doplněna. Lev uprostřed znamená statečnost a čestnost celé země. Lev je symbolem ostrova už od roku 486 př.n.l., kdy tehdejší král Vijaya přinesl vlajku se zlatým lvem uprostřed. Čtyři listy v rozích jsou jako 4 pravdy Buddha, a to soucit, milující laskavost, vyrovnanost a štěstí. (Priu.gov.lk, 2013)

Obrázek č.12: Vlajka Srí Lanky



Zdroj: Priu.gov.lk, 2013

## **Územně správní celky**

Srí Lanka má celkem 9 provincií. Nejvíce turisticky navštěvované provincie jsou Jižní, Západní, Východní, Centrální, Severo-centrální a provincie Uva. Méně navštěvovanými jsou Severní provincie (Jaffna), Severozápadní, provincie Sabaragamuwa (Cummings a kol., 2007, s.21).

## **Bezpečnostní situace**

V historii na ostrově docházelo k mnohým konfliktům mezi tamilským obyvatelstvem, žijícím převážně na severu, a sinhálským obyvatelstvem. Tyto konflikty byly na jednu stranu oprávněné. Tamilové nemohli studovat na státních vysokých školách, neměli žádné hlasy v parlamentu a byli tak diskriminováni. Srílanská vláda jim v několika věcech ustoupila, ale to jim nestačilo. Tamilové vytvořili skupinu zvanou LTTE, neboli tamilští tygři, a snažili se násilnou formou osamostatnit sever ostrova. Třicetiletou válku zastavil až bývalý prezident Mahinda Rajapaksa, který zastavil přísun pitné vody na sever a poslal jednotky ozbrojených sil do těchto oblastí. Bohužel mírová vyjednávání nepomohla, proto musel zasáhnout tvrdou rukou. Během tohoto boje bylo zavražděno kolem 500 tis. lidí, ale válka byla v květnu roku 2009 ukončena.

Momentálně je Srí Lanka jedním z území, kde je absolutní klid. Muslimové, hinduisté, buddhisté a křesťané žijí spolu v poklidu.

V prosinci roku 2004 zasáhla ostrov ničivá vlna tsunami. Byla to nejděsivější pohroma, která ostrov vůbec kdy zasáhla. Zemřelo kolem 30 tis. lidí a další tisíce byly zraněny. Místní o tom neradi mluví, ale někdy od nich můžete slyšet, jak jim zemřelo mnoho členů rodiny. Hlavně na jižním pobřeží ostrova. Do země se začaly sjíždět humanitární organizace z celého světa a finanční pomoc pomohla mnoha rodinám. Obyvatelům, kteří měli domy na pobřeží, dala vláda pozemky v oblastech, kam tsunami nedosáhla, a veškerý materiál na výstavbu nových domů. Nyní, 12 let po této děsivé události, je skoro vše jako předtím. Kromě vystavených expozic v muzeích a pár neopravených domů nepoznáte, že zde tato ničivá vlna zasáhla. Díky celosvětové pomoci a mediím mohou lidé nyní v klidu žít. S velkou pravděpodobností je v současné době možné určit, kde a kdy tsunami zasáhne. Proto není případné další tsunami považováno za velké ohrožení (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.286-8).

Tabulka č. 1: Ekonomická úroveň Srí Lanky

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Počet obyvatel v mil.</b>	20.5	20.7	20.8	21	21.1
<b>HDP na obyvatele v USD</b>	2 909	2 740	3 195	3 586	3 755
<b>HDP v mld. USD</b>	59.8	56.6	66.5	75.2	79.7
<b>Ekonomický růst (meziroční změna v %)</b>	8.4	9.1	3.4	4.9	4.8
<b>Spotřeba (meziroční změna v %)</b>	8.6	2.6	7.0	5.7	6.9
<b>Investice (meziroční změna v %)</b>	20.2	21.7	-8.8	7.2	4.9
<b>Průmyslová výroba (meziroční změna v %)</b>	7.2	1.5	-0.5	6.1	9.2
<b>Nezaměstnanost</b>	4.2	4.0	4.4	4.4	4.8
<b>Fiskální rovnováha (v % HDP)</b>	-6.9	-5.6	-5.4	-5.7	-6.0
<b>Veřejný dluh (v % HDP)</b>	78.5	79.2	78.3	75.4	-
<b>Peníze (meziroční změna v %)</b>	20.9	18.3	18.0	13.4	17.8
<b>Inflace (CPI, meziroční změna v %)</b>	6.7	7.5	7.0	3.3	0.9
<b>Úroková politika (%)</b>	8.5	9.5	8.5	8.0	7.5
<b>Směnný kurz vs. USD</b>	153.9	164.0	171.6	173.5	151.0
<b>Export (v mld USD)</b>	10.7	9.8	10.4	11.1	8.8
<b>Import (v mld USD)</b>	20.3	19.2	18.0	19.3	16.1
<b>Export (meziroční změna v %)</b>	29.5	-8.2	5.9	7.0	-20.6
<b>Import (meziroční změna v %)</b>	51.1	-5.6	-6.2	7.4	-16.7
<b>Devizové rezervy ( v USD)</b>	6.0	6.9	7.5	8.2	7.3
<b>Zahraniční Dluh (% HDP)</b>	49.2	65.5	60.0	57.2	-

Zdroj: Vlastní zpracování dle přílohy č. 1

Focus-economic.com (2016) uvádí ekonomická data od roku 2011 do roku 2015. V roce 2009 byla ukončena válka, proto je průzkum proveden až od roku 2011. Země potřebovala nějaký čas na obnovu všech ekonomických aktivit. Na základě tabulky č.2 je patrné, že Srí Lanka má stále vyšší počet obyvatel a zvyšuje se i HDP celé země. Spotřeba a investice mají velice kolísavé křivky, proto není možné určit budoucí vývoj. Nezaměstnanost každým rokem mírně stoupá, ale s přílivem turistů je očekáván pokles v příštích letech. Inflace a úroková míra každým rokem klesá a tyto změny jsou významné. Export a import má kolísavé křivky, proto nelze jednoduše předpovědět budoucí vývoj. Celkově lze říci, že

ekonomika země je na vzestupu, za relativně krátkou dobu (4 let) jsou změny velké (Focus-economic online, 2016).

### **Subjektivní předpoklady**

Subjektivní předpoklady se zaměřují na samotné obyvatelstvo a jednotlivé subjekty, jejichž životní úroveň a psychologii (Hrala, 2001, s.16).

### **Obyvatelstvo**

Na Srí Lance žije kolem 20 a půl milionu obyvatel. Počet obyvatel stále stoupá. Největší část obyvatel jsou buddhisté, a to jak theravada, tak mahindarama, kterých je ale pomálu. Podle posledního sčítání tvoří 70% obyvatel ostrova. Druhým nejpočetnějším vyznáním je hinduismus, neboť Tamilové tvoří 12,8% obyvatelstva. Třetím je islám, neboť muslimové tvoří 9,8% obyvatelstva. A posledním, méně zastoupeným vyznáním, je křesťanství. Na ostrově je celkem 7,4% katolíků (Cummings a kol. 2007, s.35).

### **Školství**

Na Srí Lance zůstalo po Britech mnohé, jedním z příkladů je školství. Britové zavedli povinnou školní docházku, školský systém a školní uniformy.

Školní docházka začíná pro děti ve 4 letech, kdy jdou do školy tzv. montessori.

V pěti letech potom nastupují do první třídy. Všechny děti na Srí Lance musí absolvovat povinnou školní docházku až do 11. třídy. V 5. třídě skládají první zkoušky. Pokud je splní s výborným výsledkem, mohou jít na lepší školu, například do města. Pokud ne, zůstávají ve stejné třídě ve své škole. V 11. třídě mají děti poslední a nejdůležitější zkoušky. Pokud je splní, mohou si vybrat, jaké zaměření budou studovat dál. Mají na výběr z matematiky, věd, ekonomiky a umění. Toto zaměření studují dál 4 roky, a pokud zvládnou splnit zkoušky, tzv. advance level, mohou si dát přihlášku na vysokou školu. Vysoké školy na Srí Lance jsou různé, například pedagogická, technická, přírodovědecká, právnická, lékařská a další. Pokud děti nechtějí jít na univerzitu, mohou po splnění zkoušek v 11. třídě jít dál na hotelovou školu nebo absolvovat některý z kurzů, jako například na zdravotní sestru (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.299).

## **Uniformy**

Britové na Srí Lanku přivezli mnoho změn, jednou z nich bylo zavedení školních uniforem. Děti od školky až po vysokou školu mají přesně daný oděv, ve kterém do školy mohou přijít. Vybrat si mohou pouze batoh na školní potřeby a boxy na svačinu. Dokonce i mašle do vlasů mají přesně předepsanou barvu. Školu, do které děti chodí, poznáte podle barvy uniformy. Bílá je vždy státní škola a soukromé školy si volí uniformy jaké chtějí. Někdy děti nosí béžovou, jindy světle žlutou, ale vždy světlé barvy (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.319).

## **Typy vzdělání**

Většina dětí na Srí Lance navštěvuje státní školu. Vzdělání je zde zdarma, stejně jako pomůcky a uniformy. Ve třídě je kolem 25 dětí. Děti z více majetnějších rodin mohou navštěvovat školy soukromé. Na Srí Lance je jich několik typů, od mezinárodních škol, kde je výuka v angličtině, po moderně vybavené školy klasického typu, kde výuka probíhá v sinhálštině. Stejně tak je to se školkami a univerzitami. Pokud rodiče mají dostatek finančních prostředků, můžou dítěti zaplatit „lepší“ vzdělání. Pokud žáci neposlouchají učitele, učitel je může potrestat. Používají se různé výchovné prostředky, kdy někdy je žák jen postaven do rohu, jindy je vykázan ze třídy ven (Cummings a kol., 2007, s.47).

## **Módnost a reklama**

Atraktivita Srí Lanky pro turisty z celého světa stále stoupá. Ročně Srí Lanku navštíví dle zdroje colombopage.com 1.8 milionu turistů. V loňském roce byl 17% nárůst turismu oproti roku 2014. Dle přílivu financí z turismu je v letošním roce opět očekáván nárůst o 18%. Nejvíce turistů na ostrov míří ze západní Evropy a Severní Ameriky. Velký pokles byl zaznamenán u turistů z Ruska, z důvodu devalvace měny se příliv turistů snížil o 8% (Colombopage.lk., 2016).

Srí Lanka se stala módní i pro turisty z České republiky. Média a televize stále více Srí Lanku propagují.

Dle ČSÚ (2015) jsou stále stoupající tendence výjezdů rezidentů na dovolenou do Asie.

V současnosti poptávka po zájezdech na Srí Lanku stále stoupá. Z pohledu trhu a stále se rozšiřující nabídky zájezdů by měla být uspokojena poptávka. Nabídka dovolených na Srí Lance je rozdělena na pobytové a poznávací. Poptávka po obou typech zájezdů je stejná.

### **4.1.3 Realizační předpoklady**

Realizační předpoklady jsou důležité při konečné fázi realizace cestovního ruchu. Realizační předpoklady určují možnou dostupnost lokality cestovního ruchu a možnost využití služeb (Hrala, 2001, s.15).

#### **Doprava**

Srí Lanka má dobrou polohu v síti lodní dopravy. Nachází se mezi Evropou a východní Así a většina lodí pluje okolo břehů ostrova. Dalším důležitým uzlem je letecká doprava při letu na Maledivy a do Singapur. Hodně letadel zde má mezipřistání a fakt, že Maledivy jsou vzdáleny 1:20 hod. letu Srí Lance napomáhá v přílivu turistů (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.313).

#### **Letecká doprava**

Letecká doprava je nejdůležitějším a jediným spojením pro turisty mířící na Srí Lanku. Dnes už mnoho leteckých společností létá denně, a proto jsou ceny letenek z Evropy někdy opravdu výhodné. Z Evropy se na ostrov dostaneme s mezipřistáním v Dubaji, Istanbulu nebo Doze. Několik leteckých společností, jako jsou například rakouské Austrian airlines, létá přímo.

Největším mezinárodním letištěm je Katunayake, nedaleko hlavního města. V lednu roku 2017 se letiště začíná přestavovat, mělo by tak být schopno odbavit více letů a přijmout i větší letadla, jako je například Airbus A380. Tyto opravy výrazně omezí provoz letiště. V denní dobu bude zavřené pro přílety od 8:00 do 18:00h, proto jsou všechny letecké společnosti nuceny zrušit denní přílety. Pro přílety z Prahy je to také značné omezení, čekání v Dubaji se protáhne až na 12 hodin a stejně tak přestup v Istanbulu až na 3 hodiny. Dalším, a posledním mezinárodním letištěm na Srí Lance, je Matalla, nacházející se v jihovýchodní části ostrova. K dnešnímu dni sem z Evropy létá pouze letecká společnost Fly Dubai. Z tohoto letiště se dostaneme na pobřeží a do vnitrozemí pouze taxíkem, což většina lidí nepreferuje kvůli vysoké ceně dopravy. Letiště bylo vystavěno minulým prezidentem a vzhledem ke značné investici nepředstavuje žádný příliv peněz zpět. Bývalý prezident ho pojmenoval po sobě a stát fungování letiště dotuje (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.315).

### **Silniční a železniční doprava**

Silniční síť je díky britským kolonialistům hustá. Silnice se opravují a rozšiřují. Jediná dálnice na ostrově vede z Kolomba na jih do Matary. Tato dálnice je průběžně prodlužována a jednou by měla vést až do Kandy.

Železnice byla postavena také Brity v koloniálním období. Celá síť vede pouze největšími městy jako je Kandy, Jaffna, Trincomalee a Badulla, od Kolomba pak na jih do Matary po celém pobřeží. Vlaky jsou hojně využívány, ale další spoje se nepřidávají. Vozy první třídy jsou připravené pro turisty a se svojí rezervací sedadel pro místní cenově takřka nedosažitelné (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.316).

### **Lodní doprava**

Během staletí bylo vybudováno mnoho přístavů, největším přístavem je v současné době Kolombo, ale i Ranna a Galle na jihu nebo Trincomalee na východě jsou velkými mezinárodními přístavy. Kromě lodí vozících čaj, koření a kaučuk zde kotví i lodě zvané cruiser. Tyto lodě vozí turisty na jeden nebo dva dny na ostrov a zajišťují příliv turistů do Kolomba a okolí.

Lodě zajišťují příliv turistů i na jihu ostrova, a to každodenním vyplouváním za pozorováním velryb a delfínů (Cummings a kol., 2007, s.142).

### **Materiálně – technické předpoklady**

#### **Ubytovací**

Na Srí Lance se nachází mnoho typů ubytování všech cenových kategorií. Nejlevnější variantou jsou tak zvané homestay, kdy místní rodina pronajímá pokoj ve svém domě. Tento typ ubytování je vhodný pro opravdu nenáročné klienty a je nutné očekávat ne zrovna čistotu a nízký komfort. Dalším typem jsou guesthousy, které mají lepší standard, někdy i teplou vodu, ale stále je to ubytování pouze základní, využívané turisty cestujícími na vlastní pěst. U obojího typu ubytování není kapacita vyšší než několik pokojů a nemají licenci udělenou vládou, proto na ně vláda nepřijímá žádné stížnosti ohledně kvality ubytování apod.

Nejvíce využívané ubytování cestovními kancelářemi jsou hotely. Většina hotelů nemá mezinárodní kategorizaci podle počtu hvězd, jako jsou například 3\* hotely atd. Ale pro



lepší představivost si hotely hvězdičky doplňují u neoficiálních stránek. Nalezneme zde tedy ubytování od obvyklejších 3 hvězdiček až po luxusní 5ti hvězdičkové hotely.

Dalším možným ubytováním jsou různé dobrodružné kempy, kde klienti spí ve stanech v národních parcích, nebo chatičky na stromě uprostřed koridoru pro slony. (Cummings a kol., 2007, s.115).

### **Stravovací**

Srí Lanka svojí kuchyní oslní každého milovníka pálivých pokrmů. V každé místní restauraci je možné ochutnat typické kari v podobě žlutých a červených omáček rozmanitých chutí připravené spolu se zeleninou, ovocem, mořskými plody nebo masem. Místní restaurace jsou levné, ale jídlo je v nich opravdu pálivé.

Při návštěvě turistické restaurace je cena večeře o něco vyšší, ale jídlo nebude pálivé a bude opět chutné.

Další variantou jsou pouliční občůdky se smaženou rýží, tzv. hoppers nebo kottu rotti. Občůdky otvírají v podvečer a připravují vše čerstvé přímo před očima zákazníka.

Během dne je možné zakoupit různé svačinky a pamlsky od pouličních prodavačů a nebo v místní pekárně (Ver Berkmoes, Butler a Stewart, 2015, s.34).

## **4.2 Analýza nabídky cestovních kanceláří**

Na trhu cestovního ruchu je mnoho cestovních kanceláří, které nabízejí cesty po celém světě. Některé cestovní kanceláře nabízejí sice méně destinací, ale spoustu specializovaných programů. Pokud zákazník z Čech není spokojen s místní nabídkou zájezdů, má možnost dovolenou zakoupit i u zahraniční cestovní kanceláře. Často tak Češi a Slováci kupují dovolené v Německu a dalších okolních státech. Pokud klient nenajde přesně to, co hledá, pak může program dovolené řešit až na místě, což je v současnosti často využívané.

Zájezdy na Srí Lanku nabízí mnoho cestovních kanceláří a trh se stále rozšiřuje. V nabídce můžeme najít pobytové dovolené i poznávací dovolené. Vzhledem k nevhodným podmínkám pro pobytové dovolené na Srí Lance, je tato práce zaměřena na poznávací dovolenou.

Tabulka č.2 Obrat cestovních kanceláří za rok 2014 a 2015

Název Cestovní Kanceláře	Obrat za rok 2014 v mil. Kč	Obrat za rok 2013 v mil. Kč
CK FISCHER a.s.	3 271,556	2 111,320
Eso Travel	442,182	478,032
Deluxea a.s.	167,351	107,085
Adventura	129,128	121,164
Marco Polo Internationals	90,712	99,522
Blue Sky Travel	71,718	59,609
Go2 s.r.o.	28,647	18,766

Zdroj: vlastní zpracování dle Veřejný rejstřík a sbírka listin, 2015

Z tabulky č.4 vyplývá, že ze zkoumaných cestovních kanceláří má největší obrat za rok 2014 CK Fischer a.s., nejmenší pak Go2 s.r.o. A to proto, že CK Fischer prodává zájezdy téměř do celého světa. Ostatní CK se zaměřují pouze na jednotlivé destinace nebo jejich menší počet. CK FIRO-tour změnila v minulých letech název a sídlo firmy, proto potřebná data nejsou k dispozici.

Tabulka č.3 Zájezdy na Srí Lanku podle CK

Název CK	Název Okruhu	Strava	Délka okruhu / pobytu na pláži	Cena od v Kč/os.
CK Fischer	To nejlepší ze Srí Lanky	Polopenze	7N / 2N	39.990 Kč
	Malý okruh Srí Lankou	Polopenze	3 N / 6N	33.990 Kč
	Duše Srí Lanky	Polopenze	5N / 4N	37.990 Kč
CK Mundo	Srí Lanka	Snídaně	11N/2N	42.960 Kč
DELUXEA	Okruh ostrovem na 5,6,7 nebo 8 nocí	Polopenze	Dle délky	neuvedena
CK Poznání	Tajuplná Srí Lanka	Snídaně	10N/2N	47.990 Kč
Blue Sky	To nejlepší ze Srí Lanky Královská Cesta	Polopenze	4N/3N	38.340 Kč
		Polopenze	4N/3N	42.140 Kč
Go2	Srí Lanka pro každého Kouzlo Srí Lanky Srí Lanka květen-září	Polopenze	4N/4N	34.990 Kč
		Polopenze	6N/5N	37.990 Kč
		Polopenze	5N/4N	38.390 Kč
Firo Tour	Perla Indického oceánu Grand tour Cejlou Napříč Srí Lankou s relaxem na východním pobřeží	Polopenze	7N/4N	44.980 Kč
		Polopenze	7N/7N	45.171 Kč
		Polopenze	6N/3N	37.941 Kč

Eso Travel	Perly Srí Lanky	Polopenze	6N/0N	47.990 Kč
Adventura	Šrí Lanka – cesta rájem	Snídaně	10N/3N	55.096 Kč
	Šrí Lanka	Snídaně	10N/3N	57.216 Kč
	Šrí Lanka – letní variace	Snídaně	11N/3N	57.408 Kč
Marco Polo	Srí Lanské delikatesy plus	Polopenze	5N/3N	62.990 Kč
	Srí Lanka: Dvě tváře jedné krásky	Polopenze	9N/0N	85.990 Kč
	Kouzlo Srí Lanky	Polopenze	4N/3N	59.990 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

### **CK Fischer**

Cestovní kancelář Fischer má opravdu široké portfolio zájezdů do celého světa. Klienti mohou navštívit celkem 56 jejich poboček po celé ČR, nebo využít nákupu zájezdu přes internet. Se svojí nabídkou zájezdů nemají užší specifikaci, v některých destinacích nabízejí pobytové i poznávací dovolené, v některých pouze pobytové, nebo poznávací. Proto se nedají považovat za specialisty na vybranou destinaci.

V nabídce zájezdů na Srí Lanku je opravdu velké množství plážových hotelů různých kategorií, ale pouze tři poznávací zájezdy. Na Srí Lance spolupracuje s místními cestovními kancelářemi a zájezdy tvoří dle jejich nabídky. Poznávací zájezdy jsou pouze krátké a bez dlouhého pobytu v přírodě, nebo delší, ale bez návštěvy Adamovy hory. Ubytování je vždy zajištěno v standartních hotelých nižší kategorie, například 2\* a 3\*, proto tyto zájezdy nejsou vhodné pro luxusní klientelu. Zájezdy jsou na individuální bázi a v nabídce nemají zájezd s českým průvodcem. (CK Fischer, 2016)

### **CK Mundo**

Mundo je cestovní kancelář od roku 1998, kdy její zakladatelé začali své podnikání prodejem zájezdů do Turecka. Postupně se jejich portfolio rozšiřovalo a v současnosti mají ve své nabídce mnoho zemí z Evropy a několik zemí z celého světa.

Na Srí Lance spolupracují s místní cestovní kanceláři a tvoří několik okružních cest do roka. Zájezdy jsou skupinové s anglicky hovořícím průvodcem. Zájezd s českým průvodcem nemají v nabídce. Zajímavostí poznávacích zájezdů je poznání a turistika během krátké doby. Okruh je fyzicky náročnější, proto oslovuje pouze vybranou klientelu. Během okruhu je návštěva Adamovy hory, ale v rámci dlouhého okruhu. Ubytování je zajištěno ve standartních 3\* hotelých (CK Mundo, 2016)

## **DELUXEA**

Cestovní kancelář je na trhu od roku 1995, kdy se svým názvem Travel & Business Centre začala připravovat jedny z prvních zájezdů do exotiky. V současnosti má 3 pobočky, a to v Praze, Brně a Bratislavě. Specializuje se na romantické dovolené v exotických destinacích. Prodávají zájezdy do hotelů, které osobně znají, proto se považují za specialisty ve vybraných destinacích. Dále organizují poznávací zájezdy, ale i svatby a svatební cesty. V nabídce mají několik základních destinací, jimiž jsou Mauricius, Maledivy, Seychely, Reunion, Zanzibar, Srí Lanka a Madagaskar, a dále i další destinace, jako Arabský poloostrov, Karibik nebo Latinskou Ameriku. Do všech svých destinací pořádají spíše luxusnější dovolené pro bohatší klientelu.

Jejich nabídka zájezdů na Srí Lanku není rozsáhlá. Nabízí ty nejlepší hotely na ostrově na pobyt a výběr ze 4 okruhů poznávacích dovolených. Jejich okruhy se dělí podle počtu dní, a to na 5ti denní, 6ti denní, 7mi denní a 8mi denní. Až na nejdelší okruh je program složen převážně z poznávání památek a minima přírody. V nejdelším okruhu pak mají přírody více. V žádném z okruhů nenabízejí výstup na Adamovu horu. Ubytování během okruhu je v luxusnějších 4\* a 5\* hotelích, proto je dovolená finančně náročnější (Deluxea, 2016).

## **CK Poznání**

Cestovní kancelář byla založena v roce 1993 majitelem, který své poznání cizích krajů chtěl zprostředkovat i ostatním. V ČR mají celkem 3 pobočky, a to v Praze, Brně a Pardubicích. CK nabízí zájezdy do celého světa, bez užší specializace. Nabídka zájezdů je široká, od pobytových, přes poznávací, až k adventním výletům, eurovíkendům a plavbám lodí.

Na Srí Lance nabízí dovolené s poznáním a výběr z více druhů těchto dovolených. Zájezdy s pobytem u oceánu a jednodenními výlety po okolí, nebo okružní cesty s návštěvou památek i přírody. V nabídce nemají zájezd s českým průvodcem a zájezdy s výstupem na Adamovu horu. Cenově jsou zájezdy dostupné všem skupinám cestujících. Ubytování je zajištěno v obyčejných 3\* hotelích nižší kvality. (CK Poznání, 2016)

## **Blue Sky Travel**

Cestovní kancelář je na trhu od roku 1999. Klienti mohou dovolenou zakoupit v pobočce v Praze nebo Bratislavě, ale i přes internet jako u ostatních kanceláří. V nabídce mají zájezdy do mnoha zemí a nemají užší specializaci. Kromě prodeje zájezdů zastupuje CK také letecké společnosti jako je Fly Dubai, Singapore Airlines, Air Cairo, Air Mauritius, Egypt Air a další.

Na Srí Lanku prodává svým klientům pobytové dovolené různých kvalit hotelů, ale i poznávací okruhy. Nabídka okruhů je omezená, dva rozdílné okruhy, které se liší návštěvou památek v první části dovolené. Okruhy nemají delší pobyt v přírodě a ani jeden okruh nezahrnuje výstup na Adamovu horu. Ubytování je zajištěno ve 3\* hotelech nižší kvality. V některých termínech mají k dispozici českého průvodce. (Blue Sky Travel, 2016)

## **Go2**

Cestovní kancelář působící na trhu od roku 2005 se sídlem v Praze. Nabídka cestovní kanceláře není široká. Cestovní kancelář se specializuje na vybrané destinace, které stále rozšiřuje. V současné době má ve své nabídce celkem 7 destinací, kterými jsou Austrálie, Indonésie, Srí Lanka, Maledivy, Mexiko, Vietnam a Japonsko. CK funguje hlavně přes internet a má pouze jednu kancelář v Praze.

Jako specialista na Srí Lanku nabízí CK mnoho druhů zájezdů, od pobytových zájezdů, přes poznávací zájezdy až k jejich kombinaci s pobytem ve standardních i luxusních hotelech. Celé zájezdy jsou tvořeny na míru a jsou zařizovány zaměstnanci CK, nepoužívají žádné místní cestovní kanceláře. V rámci poznávacích zájezdů obsahuje nabídka zájezdy kratší, které mají méně poznání, ale i zájezdy delší s návštěvou toho nej z celého ostrova. Nabídka neobsahuje dobrodružný zájezd s výstupem na Adamovu horu (Go2, 2016).

## **FIRO-tour**

Firo Tour je jednou z největších cestovních kanceláří v České Republice a byla založena roku 1990. Ve své nabídce má poznávací zájezdy, zájezdy do exotiky, pobytové zájezdy, eurovíkendy, ale i lyžařské víkendy. Zakoupit zájezd je možné přes internet, nebo návštěvou jedné z 28 poboček po celé republice.

Nabídka dovolených na Srí Lance není bohatá, několik pobytových hotelů doplňují dva poznávací okruhy, a to jeden na letní a jeden na zimní sezónu. Ubytování je zajištěno v 3\* hotelech nižší kvality. Okruhy jsou zaměřeny na základní poznání ostrova s návštěvou nejznámějších památek a krátkým pobytem v přírodě. Okruh nezahrnuje výstup na Adamovu horu (FIRO-tour, 2016).

### **Eso travel**

Cestovní kancelář byla založena roku 1994 a v současnosti je považována za největší CK na exotiku v ČR. Ve své nabídce má až 13 destinací, a to pobytové zájezdy, poznávací a zájezdy pro speciální klientelu, jako jsou zájezdy vlastním letadlem apod. CK má celkem 4 pobočky a to 2 v Praze a po jedné v Brně a Ostravě.

Nabídka zájezdů na Srí Lanku není rozsáhlá, zahrnuje pouze několik hotelů na pobytové dovolené a jeden poznávací okruh po ostrově, který je zaměřen na poznání i přírodu, ale neobsahuje výstup na Adamovu horu. Klienti jsou ubytováni v lepších 3\* hotelích a při obsazenosti nad 12 lidí je zdarma český průvodce. (Eso travel, 2016)

### **CK Adventura**

Cestovní kancelář byla založena v roce 1990 nadšenými milovníky poznávání. V současnosti nabízí svým klientům dovolené do celého světa s aktivním poznáním. Jejich základní nabídka obsahuje zájezdy za poznáním, aktivní dovolenou, ale i cykloturistiku a turistiku jako takovou.

Na Srí Lance nabízí celkem 6 okruhů. Letní verze s návštěvou severu ostrova nebo s výstupem na Adamovu horu. Zimní varianty jsou opravdu rozmanité. Od kratšího okruhu s návštěvou památek, přes okruh s poznáním přírody, až po dlouhý okruh s návštěvou Adamovy hory. Okruh s Adamovou horou je dlouhý, bez odpočinku po výstupu. Okruhy jsou doprovázeny českým průvodcem a ubytování je zajištěno ve 3\* hotelech. Zájezdy jsou celkově delší, proto je cena vyšší. (CK Adventura, 2016)

### **Marco Polo**

Cestovní kancelář byla založena roku 1990 a v ČR má celkem 3 pobočky, a to v Praze, Valašském Meziříčí a Strakoncích. Tvoří cesty na míru do celého světa. S klienty pracují individuálně a důraz kladou na kvalitu místo kvantity.

Na Srí Lance nabízejí pouze poznávací dovolenou, a to celkem 4 okruhy. Delší okruh s návštěvou severu ostrova, a dále pak okruh s pobytem na východní pláži. Okruhy nemají delší pobyt na vysočině ani v přírodě a nezahrnují výstup na Adamovu horu. Ubytování je zajištěno v lepších 4\* hotelech, proto je cena zájezdu vyšší než u konkurence. V nabídce mají zájezdy s českým průvodcem u dvou okruhů (Marco Polo, 2016).

### **3.5.1 Zhodnocení výsledků analýzy**

Z vypracované analýzy produktů nabízených cestovními kancelářemi v České republice vyplývá, že většina cestovních kanceláří nabízí jak poznávací, tak pobytové zájezdy na Srí Lanku. U některých cestovních kanceláří stále dominuje nabídka pobytových dovolených nad nabídkou poznávacích. Nabídka na celém trhu je opravdu pestrá.

Zájezdy lze na českém trhu zakoupit u menších i větších cestovních kanceláří. Větší kanceláře nabízejí pouze omezený počet poznávacích zájezdů, většinou jeden nebo dva, ale velké množství zájezdů pobytových. U menších, specializovaných kanceláří, je to pak naopak. Milovníci poznávání si tak přijdou na své u menších prodejců, kteří jsou schopni splnit každé přání klienta a upravit program s ohledem na zájmy cestujících. Pokud klient při nákupu zájezdu upřednostňuje cenu nad kvalitou, pak je ideálním klientem větších společností, jako je například Fisher nebo Firo Tour. Klienti, kteří chtějí za své peníze vidět co nejvíce a nebojí se sáhnout hlouběji do kapsy, by měli zájezdy zakoupit u menších specialistů, kde se jim dostane individuálního přístupu od specialistů dobře znajících svou destinaci.

### **Prodej zájezdů**

Základní rozdíl v prodeji zájezdů je v přístupu kanceláří ke klientovi. Všechny kanceláře komunikují s klienty, ať už telefonicky, emailem nebo osobně na svých pobočkách. Pouze velké CK mají své pobočky rozmístěny po celé ČR a mohou klientům nabízet služby v kamenných prodejnách. Většina kanceláří funguje tzv. přes internet, což znamená prodej zájezdů online, kdy kontakt s klientem probíhá telefonicky nebo emailem. I v těchto kancelářích je možná osobní schůzka, ale pouze po předchozí domluvě.

Prodej pobytových zájezdů je nejčastěji pouhým „klikem“ a objednááním online, kde si klient už předtím vybere hotel a zvolí termín zájezdu. U poznávacích zájezdů se nejčastěji

dovolené připravují na míru a program se pak dále upravuje podle přání klienta. Větší CK mají také možnost prodeje poznávacích zájezdů pouhým klikem a objednááním předem daných termínů bez možných úprav programu.

### **Typy poznávacích zájezdů**

Z online katalogů nabízených zájezdů je patrné, že je nabídka široká, ať už u pobytových nebo poznávacích zájezdů. Poznávací zájezdy jsou různé délky, typů ubytování i stravy. Zahrnují program po takřka celém ostrově s ohledem na sezónnost a monzuny ve vybraných oblastech.

### **Poznávací okruhy**

Poznávací zájezdy jsou v katalogu zájezdů na Srí Lanku hojně zastoupeny. Program okruhů má mnoho kanceláří stejný, krátký na 4 noci, anebo delší na noci 5. Výjimečně v nabídce najdeme i delší okruhy s méně hektickým programem a kratším přesouváním mezi místy v programu. Během poznávacího okruhu klienti spí ve více hotelech a objednou tak větší část památek na ostrově. Kanceláře si pak konkurují a snaží se nabídnout co nejnižší cenu, což často bývá na úkor služeb. Například ubytování pouze se snídaní v nižších kategoriích než jsou 3\* hotely, nekvalifikovaný řidič, nebo program zahrnující návštěvu všech drahých turistických obchodů.

### **Hvězdicovité zájezdy**

Hvězdicovité zájezdy nabízí pouze minimum cestovních kanceláří, protože na ostrově je hustá doprava a cesta 100 km autem trvá v průměru 3 hodiny. Výlety po okolí jsou proto formou fakultativních výletů během pobytu na pláži. Výlety si klienti kupují až na místě, proto je základní cena těchto zájezdů nižší, ale je nutné počítat s vysokým doplatkem na místě. Vyjímkou jsou zájezdy CK Poznání, kde jsou tyto hvězdicovité výlety zabezpečeny dopředu a vždy se klienti vrací do plážového hotelu.

### **Kombinace více zemí**

Současným trendem se stává kombinace více zemí během jednoho zájezdu. V kombinaci se Srí Lankou to může být Dubaj, Maledivy nebo Indie. Některé CK nabízejí i kombinací tří zemí, jako je Srí Lanka, Maledivy a Spojené Arabské Emiráty (Dubaj). Je to výhodné



jak finančně, tak časově. Dovolena během 14 dnů obsáhne 3 dovolené dohromady. Poznávání na Srí Lance, odpočinek na Maledivách a nákupy s poznáním města v Dubaji jako zakončení ideální dovolené. Srí Lanka v kombinaci s Indií je opět nejčastěji poznávání Indie a poznávání nebo pouze odpočinek na Srí Lance.

### **Skladba konečné ceny zájezdu**

Obsah služeb konečné ceny zájezdu je u každé cestovní kanceláře jiný. Všechny kanceláře mají v ceně ubytování ve více možných kategoriích hotelů, leteckou dopravu do destinace, pozemní dopravu během zájezdu na ostrově a průvodce. Průvodce může být buď anglicky hovořící, který je zároveň řidičem a nebo český průvodce, který je za příplatek nebo zdarma při větším počtu klientů. Stravování nabízí některé kanceláře pouze se snídaní a některé s polopenzí a dalšími volbami při pobytu na pláži. V ceně zájezdu někdy mohou být i vstupy do památek navštěvovaných během okruhu a český delegát na Srí Lance pro případ nesnází během cesty. Všechny CK jsou ze zákona pojištěny pojištěním proti úpadku a klient kdykoliv může zástupce kanceláře požádat o potvrzení o tomto pojištění. Cestovní pojištění, které zahrnuje pojištění storna, úrazové pojištění a další možné služby nabízí každá kancelář jiné. Slouží vždy jako doplňková služba při zakoupení zájezdu.

## **5. Vlastní návrhy zájezdů**

Na základě analýzy nabídky českých cestovních kanceláří, které pořádají pro své klienty zájezdy na Srí Lanku, bylo zjištěno, že je nabídka zájezdů opravdu rozmanitá. Analýza byla zaměřena na poznávací okruhy po ostrově. Většina cestovních kanceláří nabízí stejné nebo podobné okruhy. Některé jsou pouze krátké s minimem poznání a krátkou návštěvou krásné exotické přírody. Delších zájezdů je více, ale opět pobyt v přírodě nabízí jenom některé CK, a to ještě pobyt značně omezený. V nabídce nebyl nalezen zájezd s výstupem na Adamovu horu a odpočinkem po výstupu. Výstup na Adamovu horu je většinou součástí dlouhého okruhu, který je časově a fyzicky velmi náročný. Na základě tohoto zjištění byly navrženy dva poznávací okruhy pro potenciální klienty českých cestovních kanceláří.

Okruh první je delší okruh s více poznáním a návštěvou Adamovy hory. Okruh druhý je kratší a navržen pro milovníky přírody s výstupem na Adamovu horu. Oba okruhy mají po

výstupu odpočinek na pláži proto, aby si klienti mohli po namáhavém výstupu odpočinou a načerpat nové síly.

## **5.1 Okruh Srí Lankou s Adamovou horou**

Základní informace o zájezdu:

Název: Okruh Srí Lankou s Adamovou horou

Termín: leden - duben

Prodejní cena: 36 350 Kč

Minimální počet účastníků: 8

Maximální počet účastníků: 8

Stravování: polopenze

Cena obsahuje:

zpáteční letenku na Srí Lanku, 9x ubytování s polopenzí, dopravu po celou dobu zájezdu dle itineráře, český průvodce po dobu poznávacího okruhu (2.-7.den) anglicky hovořící místní řidič a licencovaný průvodce, vízum na Srí Lanku, zákonné pojištění CK proti úpadku

Cena neobsahuje:

vstupné na safari a památky, ostatní stravování, dopravu vlakem a tuk tukem případně další mimo itinerář, krátkodobé výlety, které nejsou uvedeny v itineráři, cestovní pojištění

Program zájezdu:

### 1. den Odlet na Srí Lanku

Odlet z Evropy, odlet z mezinárodního letiště Praha nebo Vídeň.

### 2. den Přílet, Kulturní trojúhelník

Přílet na Srí Lanku, vyzvednutí českým průvodcem a anglickým řidičem. Přejezd do Kulturního trojúhelníku, kde se nacházejí nejstarší památky ostrova. Po cestě zastávka s prohlídkou jeskynních chrámů Dambulla. Transfer do hotelu v této oblasti.

### 3. den Anuradhapura, Mihintale

Po snídani přejezd do prvního královského města Anuradhapury, kde se nachází ostatky nejstaršího paláce spolu s posvátným stromem Bo, odnož stromu pod kterým Buddha vzešel osvícení. Odpoledne prohlídka Mihintale, města s chrámem a tzv. kolébky buddhismu na Srí Lance. Je to první místo, odkud se začal rozšiřovat buddhismus do celé Srí Lanky. Návrat zpět do hotelu.

#### 4. den Sigiriya, Kandy

Brzy ráno před snídání návštěva ohromující skály zvané Sigiriya, kde byl v 5.stol. vybudován královský palác. Návrat na snídání zpět do hotelu. Po snídání odjezd do Kandy. Cestou zastávka v zahradě koření, kde pěstují mnoho druhů léčivých rostlin. Zastávka u druhého nejvyššího hinduistického kovilu na Srí Lance, v Matale, v období mimo festival je možná prohlídka kovilu i zevnitř. Po příjezdu do Kandy prohlídka Chrámu Buddhova zubu, nejposvátnějšího místa na ostrově. V podvečer vystoupení kandyjských tanečníků, kteří tančí národní tance k různým příležitostem, celá show je zakončena chůzí po žhavém uhlí. Ubytování v Kandy.

#### 5. den Botanická zahrada, Nuwara Eliya

Po snídání prohlídka Královské Botanické zahrady, kde je možné vidět stromy z celého světa a pavilon krásných orchidejí. Poté přejezd do horského městečka Nuwara Eliya. Po cestě zastávka u vodopádu Ramboda a v továrně na zpracování čaje. Prohlídka továrny spolu s ochutnávkou čaje a možností zakoupení čajů té nejvyšší kvality. Nuwara Eliya, přezdívána „Malá Anglie“, nabízí krajinu uprostřed čajových plantáží posetou políčky se zeleninou. Ve městečku se nachází dostihové závodiště, trh se zeleninou a mnoho koloniálních budov z britského období. Ubytování v Nuwara Eliya

#### 6. den Cesta vlakem, rafting, Hatton

Ráno cesta vlakem z Nanu Oya do Hattonu. Trasa scénickou krajinou ukrývá nejkrásnější pohledy na okolní kopce. Cestou k Adamově hoře možný rafting na divoké řece u Kitulgaly. Přejezd pod Adamovu horu. Ubytování v Hattonu.

#### 7. den Adamova hora, přejezd na pláž

V noci výstup na Adamovu horu, tak aby byl vrchol zdolán před východem slunce. Hora je posvátným místem pro buddhisty, hinduisty, křesťany i muslimy. Každý z místních by měl pout' na vrchol absolvovat alespoň jednou za život. S východem slunce hora vrhá úchvatný stín na okolní krajinu. Návrat zpět na snídani, odpočinek. Během dopoledne přejezd na pláž. Ubytování v hotelu u pláže.

#### 8-10. den Odpočinek na pláži

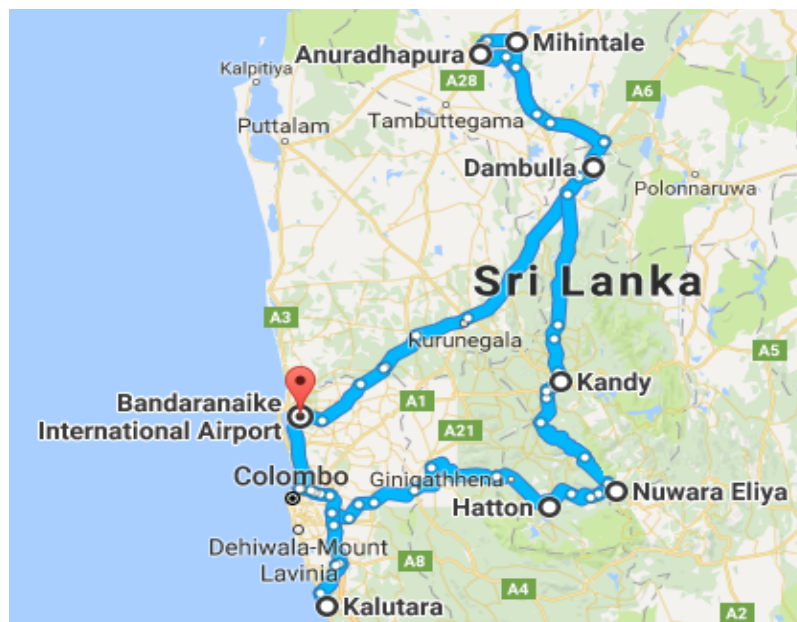
Volný program.

#### 11. den Odpočinek na pláži a transfer na letiště

Odpoledne vyzvednutí řidičem v hotelu na pláži a transfer na letiště.

#### 12. den V noci odlet a návrat zpět do Evropy

Obrázek č.12 Mapka Okruh Srí Lankou s Adamovou horou



Zdroj: Mapy Google,2016

Letecké spojení z Evropy:

Letecká společnost Emirates s přestupem v Dubaji:

EK 140 L 7 PRGDXB HK2 1 1515 0025+1

EK 348 L 1 DXBCMB HK2 3 1220 1805

EK 349 L 6 CMBDXB HK2 0250 0555

EK 139 L 6 DXBPRG HK2 3 0855 1240

**Odlet Praha >** 15:15, přestup Dubaj

**Přílet Colombo >** 18:05

**Odlet Colombo >** 02:55, přestup Dubaj

**Přílet Praha >** 12:35

Od 6.1. do 6.4. je zavřené letiště v Colombu na denní přílety a to od 8:30 do 16:30. Proto mají Emirates na cestě do Colomba čekání na přestupu 12 hodin. Letecká společnost Emirates svým klientům poskytuje zdarma hotel u letiště včetně transferů a jídla po dobu pobytu v hotelu.

### Kalkulace zájezdu:

Tabulka č.4 Cena hotelů zájezdu č.1:

Oblast / Město	Název hotelu	Cena USD / pokoj / noc
Sigiriya	Camellia Resort & Spa	90 USD
Kandy	Heaven Seven Kandy	80 USD
Nuwara Eliya	Daffodils hotel	80 USD
Hatton	Slightly Chilled	60 USD
Kalutara	Coco Royal Beach	90 USD

Zdroj: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.5 Cena auta zájezdu č.1:

Počet osob v autě	Cena USD / auto / den
3-5 os.	60 USD
6-9 os.	90 USD

Zdroje: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.6 Cena za českého průvodce zájezdu č.1:

Náklad na průvodce	Cena USD
Ubytování za noc	50 USD
Odměna za den	100 USD
Vstupy na celý okruh	200 USD
Cena celkem	1100 USD

Zdroje: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.7 Celková kalkulace zájezdu č.1:

Služba	Cena v USD / pokoj (2 os.) / celkem
Ubytování 9 nocí s polopenzí	750 USD
Doprava	225 USD
Víza	70 USD
Český průvodce	275 USD
Cena celkem	<b>1320 USD</b>
Cena programu v Kč celkem	33 710 Kč
Cena programu za os. celkem	16 855 Kč
Cena letenky za os.	15 600 Kč
Provize 12%	3 895 Kč
Prodejní cena CK	<b>36 350 Kč</b>

Zdroje: Vlastní výpočty dle přílohy č.2

Přepočítání USD/Kč

Kurz dle ČNB ke dni 20.11.2016, 1 USD = 25,488 Kč + 0.05 Kč = 25,538

### Posouzení konkurenceschopnosti

Navržený zájezd je jedinečný svou kombinací poznání a odpočinku po náročném výstupu na Adamovu horu. Při cestě do navštěvované země je počítán noční přestup a čekání v Dubaji 12 hodin, po tuto dobu bude zařízen hotel nedaleko letiště. Hotel je zahrnut v rámci ceny letenky s leteckou společností Emirates, proto je cena letenky vyšší než u konkurence. Během 12 dní klienti poznají nejnavštěvovanější místa ostrova a vystoupají na

posvátnou Adamovu horu. Dovolenu zakončí odpočinkem na exotické pláži indického oceánu. Charakteristikou programu zájezdu je poznání rozmanité přírody, historických památek a relaxace. Žádná z cestovních kanceláří nenabízí zájezd totožný s tímto zájezdem a by bylo vhodné tuto mezeru na trhu zaplnit, protože výstup na Adamovu horu je každým rokem pro české turisty atraktivnější.

Poznávací zájezdy s výstupem na Adamovu horu jsou pouze dlouhé a program je velice únavný. Po nočním výstupu na horu žádná CK nenabízí odpočinek u oceánu. Kombinace dlouhého poznávání ostrova a namáhavý výstup není ideální dovolenou pro každého.

Cena zájezdu je srovnatelná s podobnými zájezdy na trhu. Proto je velký předpoklad, že zájezd bude atraktivní pro klienty hledající dobrodružství a standardní komfort.

## **5.2 Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou**

Základní informace o zájezdu:

Název: Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou

Termín: leden – duben

Minimální počet účastníků: 8

Maximální počet účastníků: 8

Stravování: polopenze

Prodejní cena cestovní kanceláře: 36.070 Kč

Cena obsahuje:

zpáteční letenku na Srí Lanku, 9x ubytování s polopenzí, dopravu po celou dobu zájezdu dle itineráře, český průvodce po dobu poznávacího okruhu (2.-7.den), anglicky hovořící místní řidič a licencovaný průvodce, vízum na Srí Lanku, zákonné pojištění CK proti úpadku

Cena neobsahuje:

vstupné na safari a památky, ostatní stravování, dopravu vlakem a tuk tukem případně další mimo itinerář, krátkodobé výlety, které nejsou uvedeny v itineráři, cestovní pojištění

Program zájezdu:

1. den Odlet na Srí Lanku

Odlet z Evropy, odlet z mezinárodního letiště Praha nebo Vídeň.

## 2. den Přílet, Kandy

Přílet na Srí Lanku, vyzvednutí českým průvodcem a anglicky hovořícím řidičem. Přejezd do Kandy, odpočinek po letu.

## 3. den Kandy

Po snídani prohlídka města Kandy s návštěvou trhu se zeleninou a kořením. Během dne prohlídka Chrámu Buddhova zubu a v podvečer kulturní vystoupení kandyjských tanečníků. Návrat zpět do hotelu.

## 4. den Botanická zahrada, Nuwara Eliya

Po snídani prohlídka Královské Botanické zahrady, kde je možné vidět stromy z celého světa a pavilon krásných orchidejí. Poté přejezd do horského městečka Nuwara Eliya. Po cestě zastávka u vodopádu Ramboda a v továrně na zpracování čaje. Prohlídka továrny spolu s ochutnávkou čaje a možností zakoupení čajů té nejvyšší kvality. Nuwara Eliya, přezdívána „Malá Anglie“, nabízí krajinu uprostřed čajových plantáží posetou políčky se zeleninou. Ve městečku se nachází dostihové závodiště, trh se zeleninou a mnoho koloniálních budov z britského období. Ubytování v Nuwara Eliya

## 5. den Nuwara Eliya, Hortnovy pláne

Brzy ráno návštěva Hortnových plání, procházka k vodopádům Bakers a na impozantní vyhlídku zvanou „Konec světa.“ Návrat zpět do hotelu a odpočinek. Odpoledne procházka k vodopádu Lovers Leap a prohlídka horského městečka.

## 6. den Cesta vlakem, rafting, Hatton

Ráno cesta vlakem z Nanu Oya do Hattonu. Trasa scénickou krajinou ukrývá nejkrásnější pohledy na okolní kopce. Cestou k Adamově hoře možný rafting na divoké řece u Kitulgaly. Přejezd pod Adamovu horu. Ubytování v Hattonu.

## 7. den Adamova hora, přejezd na pláž



V noci se vydáte na výstup na Adamovu horu, tak aby jste na vrchol dorazili před východem Slunce. Hora je posvátným místem pro buddhisty, hinduisty, křesťany i muslimy. Každý z místních by měl pout' na vrchol absolvovat alespoň jednou za život. S východem slunce hora vrhá úchvatný stín na okolní krajinu. Návrat zpět na snídani, odpočinek. Během dopoledne přejezd na pláž. Ubytování v hotelu u pláže.

### 8-10. den Odpočinek na pláži

Volný program.

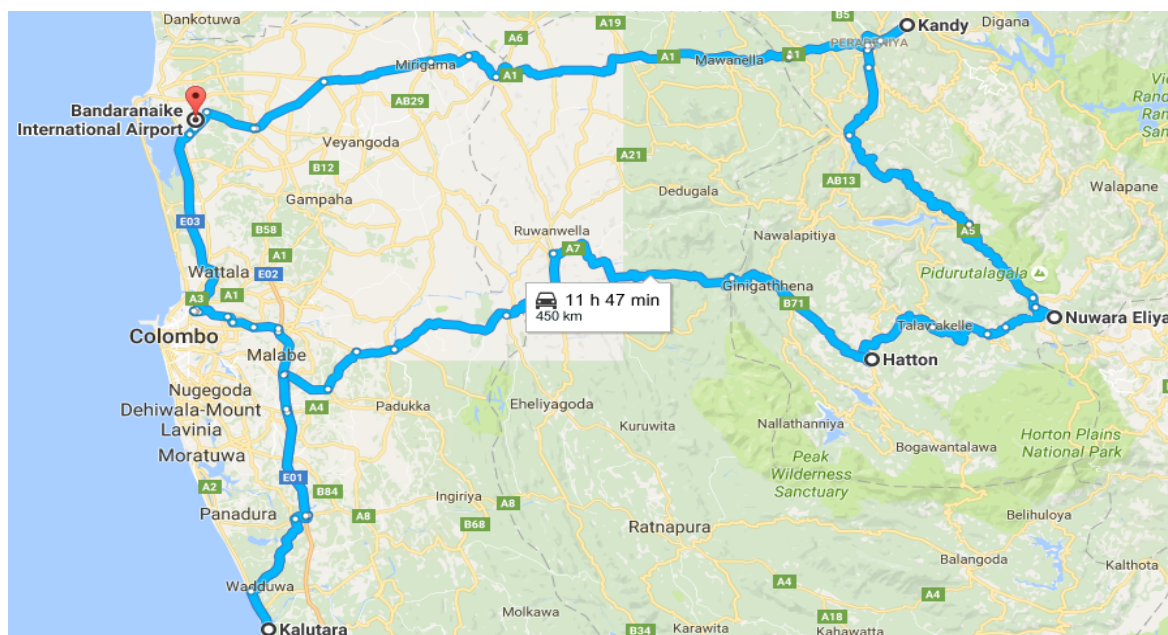
Možné další jednodenní fakultativní výlety po okolí.

### 11. den Odpočinek na pláži a transfer na letiště

Odpoledne vyzvednutí řidičem v hotelu na pláži a transfer na letiště.

### 12. den V noci odlet a návrat zpět do Evropy

Obrázek č.13 Mapa Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou



Zdroj: Mapy Google,2016

## Kalkulace zájezdu:

Tabulka č.8 Cena hotelů zájezdu č.2:

Oblast / Město	Název hotelu	Cena USD / pokoj / noc
Kandy	Heaven Seven Kandy	80 USD
Nuwara Eliya	Daffodils hotel	80 USD
Hatton	Slightly Chilled	60 USD
Kalutara	Coco Royal Beach	90 USD

Zdroje: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.9 Cena auta zájezdu č.2:

Počet osob v autě	Cena USD / auto / den
3-5 os.	60 USD
6-9 os.	90 USD

Zdroje: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.10 Cena za českého průvodce zájezdu č.2:

Náklad na průvodce	Cena USD
Ubytování za noc	50 USD
Odměna za den	100 USD
Vstupy na celý okruh	200 USD
Cena celkem	1100 USD

Zdroje: Vlastní zpracování dle přílohy č.2

Tabulka č.11 Celková kalkulace zájezdu č.2

Služba	Cena v USD / pokoj (2 os.) / celkem
Ubytování 9 nocí s polopenzí	730 USD
Doprava	225 USD
Víza	70 USD
Průvodce	275 USD
Cena programu celkem	<b>1300 USD</b>
Cena programu celkem v Kč	<b>33 200 Kč</b>
Cena programu za os. Kč	<b>16 600 Kč</b>
Cena letenky za os.	<b>15 600 Kč</b>

Prodejní marže 12 %	<b>3 870 Kč</b>
Cena za os. celkem	<b>36 070 Kč</b>

Zdroje: Vlastní výpočty dle přílohy č.2

Přepočet USD/Kč

Kurz dle ČNB ke dni 20.11.2016, 1 USD = 25,488 Kč + 0.05 Kč = 25,538

### **Posouzení konkurenceschopnosti**

Zájezd „Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou“ je jedinečný ve své délce poznávacího okruhu a stejně tak jak okruh výše, v odpočinku na pláži po výstupu. Kratší zájezd by mohl vyhovovat klientům, kteří chtějí vidět pouze část ostrova a užít si spíše přírody a pláží.

Cenově je zájezd srovnatelný s podobnými zájezdy stejné délky a kvality ubytování. Proto by mohl být atraktivní pro klienty hledající vhodnou dovolenou na Srí Lance. Konkurenční cestovní kanceláře nenabízejí krátký zájezd s výstupem na tuto posvátnou horu, proto by mohl zájezd zaujmout některou z cestovních kanceláří a vyplnit tak chybějící část nabídky na trhu.

## 6 Závěr

Cestovní ruch stále více napomáhá k rozvoji zemí celého světa a stává se nedílnou součástí života lidí bez ohledu na jejich ekonomickou situaci. Se zvyšujícím se objemem turistů se rozvíjejí i další hospodářská odvětví navštěvovaných zemí. S růstem hospodářství jednotlivých zemí pak roste celosvětová ekonomika.

Státy třetího světa, které byly dříve závislé pouze na vývozu plodin, stále více rozvíjejí svoji suprastrukturu, aby navýšily jak kapacity, tak i návštěvnost a přinesly tak více financí do státního rozpočtu. Stejně tak je to se Srí Lankou. Na prvním místě v objemu toku financí byl vývoz kokosu, který je díky turismu posledních pár let na druhé příčce.

Cílem práce bylo vytvořit vlastní návrhy zájezdů pro konkrétní skupiny potencionálních klientů na základě zhodnocení současného stavu Srí Lanky a provedení analýzy nabídky zájezdů na českém trhu.

Na základě charakteristiky Srí Lanky, která byla provedena dle pana Mariota (2003) a to pomocí stanovení předpokladů k rozvoji cestovního ruchu, byly detailně popsány přírodní podmínky, historické památky, exotická flora a fauna a další hlavní zajímavosti země, které dohromady tvoří atraktivitu destinace.

V nedávné historii byla země ochromena ničivou vlnou Tsunami a až do roku 2009 ekonomiku pozastavila téměř třicetiletá válka. Přes všechny pohromy se ekonomika země rychle vzpamatovala a v současnosti je na vzestupu. S rozvíjejícím se počtem návštěvníků země se očekává budoucí rozvoj ekonomiky země.

Na základě provedené analýzy nabízených zájezdů na Srí Lanku bylo zjištěno, že je trh s prodejem zájezdů bohatý, ale stále v něm jsou mezery. Na Srí Lanku jsou nabízeny zájezdy jak pobytové, tak poznávací, ale se značnou převahou pobytových nabídek. Důvodem je nižší cena zájezdu v porovnání se zájezdem poznávacím a tradice pobytových zájezdů. Srí Lanka je stále považovaná za pobytovou destinaci, přesto že většinu roku nejsou ideální podmínky ke koupání v oceánu a spíše než k pobytu nabízí výborné podmínky k surfování. Zájezdy obou typů prodává mnoho cestovních kanceláří, proto v analýze byly vybrány ty největší a nejzajímavější z hlediska poznávacích zájezdů.

Dle provedené analýzy jsou poznávací zájezdy na Srí Lanku převážně zaměřeny na poznání hlavních kulturních památek s kratším pobytem v přírodě a na horách. Srí Lanka má obrovské kulturní i přírodní bohatství, ať už čajové plantáže, národní parky nebo husté

tropické lesy, vše by mělo být v poznávacím okruhu zastoupeno. Na základě výše uvedené skutečnosti byly vytvořeny dva poznávací zájezdy, které kombinují poznání památek a přírody v různých délkách poznávacích okruhů. Kalkulace zájezdu byla provedena na základě aktuálních podkladů z cestovní kanceláře.

První zájezd Okruh Srí Lankou s Adamovou horou je ideálním zájezdem pro klienty, kteří hledají poznání a dobrodružství se závěrečným odpočinkem u oceánu. Během poznávacího okruhu se podívají do nejstarší historie ostrova a vystoupají na posvátnou Adamovu horu. Po náročném výstupu následuje pobyt s odpočinkem v hotelu na pláži. Celý okruh je kalkulován na skupinu 8 osob a doprovázen českým průvodcem.

Druhým zájezdem je Krátký okruh Srí Lankou s Adamovou horou a je podobný jako první okruh, ale s kratší poznávací částí. Okruh je vhodný pro klienty, kteří chtějí méně poznání a více odpočinku na pláži. Program obsahuje základní poznání památek a výstup na posvátnou Adamovu horu. Závěrem dovolené je odpočinek na pláži. Cena zájezdu je sestavena pro skupinu 8 osob s českým průvodcem.

Oba zájezdy jsou vzhledem ke své ceně a délce konkurenceschopné na českém trhu. Cena obsahuje ubytování s polopenzí, doprovod českého průvodce, vízum na Srí Lanku, zpáteční letenku a veškeré transfery. Doporučení pro cestovní kancelář je prodej zájezdu na období prosinec-duben a to s doporučenou cenou.

Stále je mnoho klientů, kteří věří spíše velkým cestovním kancelářím, než menším specialistům, bez ohledu na kvalitu prodávaných služeb. Cestovní kanceláře by měly tvořit atraktivní nabídky pro své klienty a snažit se své zájezdy od ostatních odlišit. Rozšířením nabídky zájezdů by tak bylo možno oslovit širší skupinu potenciálních klientů na trhu cestovního ruchu.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Literatura

- CUMMINGS, Joe. *Srí Lanka*. Praha: Svojtka & Co., 2007. Z řady průvodců Lonely Planet. ISBN 978-80-7352-477-7
- DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. Druhé, upravené vydání. Praha: Fortuna, 2013. ISBN 978-80-7373-079-6.
- FILIPSKÝ, Jan. *Šrí Lanka(Cejlon)*. Praha:Nakladatelství Svoboda, 1972. ISBN 505-21-8-5
- FILIPSKÝ, Jan. *Dějiny Bangladěše, Bhútánu, Malediv, Nepálu, Pákistánu a Šrí Lanky*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2003. Dějiny států.
- HAMARNEHOVÁ, Iveta. *Mezinárodní cestovní ruch: vybrané kapitoly*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2014. ISBN 978-80-7452-040-2.
- HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna, 2006. ISBN 80-7168-948-3.
- HOLEČEK, Milan, Peter MARIOT a Miroslav STRÍDA. *Zeměpis cestovního ruchu: učebnice pro hotelové a jiné střední školy : příručka pro průvodce cestovního ruchu*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Nakladatelství České geografické společnosti, 2005. ISBN 80-86034-64-X.
- HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
- HRALA, Václav. *Geografie cestovního ruchu*. 4. upr. vyd. Praha: Idea servis, 2002. ISBN 80-85970-43-0.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2009. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.
- KUNEŠOVÁ, Eva a Blanka FARKOVÁ. *Technika zahraničních zájezdů*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Idea servis, 2004. ISBN 80-85970-44-9.
- MALÁ, Vlasta. *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-443-7.
- MALÁ, Vlasta. *Základy cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2002. ISBN 80-245-0439-1.
- ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.

PALATKOVÁ, Monika. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2006. Manažer. ISBN 80-247-1014-5.

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

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3643-3.

PÁSKOVÁ, Martina, Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 9788023901528.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-403-3.

VER BERKMOES, Ryan, Stuart BUTLER a Iain STEWART. *Srí Lanka*. Přeložil Jan STYBLÍK. Praha: Svojtka & Co., 2015. Z řady průvodců Lonely Planet. ISBN 978-80-256-1552-2.

Zákon č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů

ZIKMUND, Miroslav a Jiří HANZELKA. *Cejlon - ráj bez andělů*. Praha: Svoboda, 1991. ISBN 80-205-0164-9.

WILLIAMS, Stephen. *Tourism: critical concepts in the social sciences*. New York: Routledge, 2004. ISBN 0415243769.

### **Elektronické zdroje:**

Colombo Page. 2016. Colombo Page – Sri Lanka internet news paper [online]. LankaPage.com. [cit.2016-09-09] Dostupné z:

[http://www.colombopage.com/archive\\_15B/Jan04\\_1451889002CH.php](http://www.colombopage.com/archive_15B/Jan04_1451889002CH.php)

Mapy Google [online]. Google [cit.17.10.2016]. Dostupně z:<https://www.google.lk/maps/>  
Městská část Praha 1. 2008. Úřad městské části Praha 1 [online]. Copyright [cit.2016-09-09] Dostupné z: <http://www.praha1.cz/cps/odbory-a-oddeleni-3417.html>

Okruhy Srí Lanka – Blue Sky Travel. 2016. Blue Sky Travel: cestovní kancelář [online]. CK Blue Sky Travel s.r.o. [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.blueskytravel.cz/dovolena/sri-lanka/okruhy-sri-lanka>

Poznávací zájezdy Srí Lanka – Eso travel. 2016. Eso travel: cestovní kancelář [online]. Eso travel a.s., [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.esotravel.cz/poznavaci/sri-lanka/>

Srí Lanka Economy. 2016. FOCUS ECONOMICS[online] Copyright [cit.2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.focus-economics.com/countries/sri-lanka>

Srí Lanka- Cejlon – zajímavé a užitečné informace – CK Poznání. 2016. Poznání CK: cestovní kancelář [online]. CK Poznání a.s. [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.poznani.cz/sri-lanka-cejlon/>

Srí Lanka – CK Mundo 2016. CK Mundo: cestovní kancelář [online]. CK Mundo [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.mundo.cz/zajezd/sri-lanka>

Srí Lanka – FIRO-tour. 2016. FIRO-tour: cestovní kancelář [online]. CK FIRO-tour a.s. [cit.2016-10-08]. Dostupné z:<http://www.firotour.cz/zajezdy/sri-lanka/poznavaci-zajezdy/>

Srí Lanka – Fischer. 2016. Fischer: cestovní kancelář [online]. CK FISCHER a.s. [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.fischer.cz/sri-lanka/sri-lanka>

UNWTO Tourism highlights, 2016 edition, In.: [online], Madrid Spain, 2016, [cit. 5.6.2016], dostupné z: <http://mkt.unwto.org/barometer/january-2016-volume-14-advance-release>

THE CONSTITUTION OF THE DEMOCRATIC SOCIALIST REPUBLIC OF SRI LANKA. 2016. [online]. President media division. [cit. 10.9.2016], dostupné z: [http://www.priu.gov.lk/Cons/1978Constitution/Schedle\\_2\\_Amd.html](http://www.priu.gov.lk/Cons/1978Constitution/Schedle_2_Amd.html)

Zájezdy Srí Lanka 2016 – zájezdy na klíč – DELUXEA. 2016. DELUXEA: cestovní kancelář [online]. DELUXEA a.s., [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <https://www.deluxea.cz/dovolena-sri-lanka/>

Zájezdy Srí Lanka – luxusní dovolená – Marco Polo. 2016. Marco Polo: cestovní kancelář [online]. Marco Polo s.r.o., [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://sri-lanka.marco-polo.cz/>

Zájezdy Šrí Lanka – ADVENTURA. 2014. Cestovní kancelář Adventura [online]. CK Adventrua s.r.o. [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <https://www.adventura.cz/zajezdy/?zeme=sri-lanka>

Zájezdy poznání a relax Srí Lanka – CK Go2. 2016. Go2: cestovní kancelář [online]. Go2 s.r.o., [cit.2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.maledivy-sri-lanka.cz/zajezdy-poznani-a-relax-sri-lanka>



## **8 Přílohy**

### **Seznam Příloh**

Příloha 1 Ekonomická data Srí Lanky.....	74
Příloha 2 Podklady z cestovní kanceláře k výpočtu ceny zájezdu.....	76

Příloha č.1 Ekonomická data Srí Lanky

	2011	2012	2013	2014	2015
<u>Population (million)</u>	20.5	20.7	20.8	21.0	21.1
<u>GDP per capita (USD)</u>	2,909	2,740	3,195	3,586	3,775
<u>GDP (USD bn)</u>	59.8	56.6	66.5	75.2	79.7
<u>Economic Growth (GDP, annual variation in %)</u>	8.4	9.1	3.4	4.9	4.8
<u>Consumption (annual variation in %)</u>	8.6	2.6	7.0	5.7	6.9
<u>Investment (annual variation in %)</u>	20.2	21.7	-8.8	7.2	4.9
<u>Industrial Production (annual variation in %)</u>	7.2	1.5	-0.5	6.1	9.2
<u>Unemployment Rate</u>	4.2	4.0	4.4	4.4	4.8
<u>Fiscal Balance (% of GDP)</u>	-6.9	-5.6	-5.4	-5.7	-6.0
<u>Public Debt (% of GDP)</u>	78.5	79.2	78.3	75.4	-
<u>Money (annual variation in %)</u>	20.9	18.3	18.0	13.4	17.8
<u>Inflation Rate (CPI, annual variation in %, eop)</u>	4.9	9.2	4.7	2.1	2.8
<u>Inflation Rate (CPI, annual variation in %)</u>	6.7	7.5	7.0	3.3	0.9
<u>Policy Interest Rate (%)</u>	8.50	9.50	8.50	8.00	7.50
<u>Exchange Rate (vs USD)</u>	153.9	164.0	171.6	173.5	151.0
<u>Exchange Rate (vs USD, aop)</u>	110.5	127.6	129.1	130.6	136.1
<u>Current Account (% of GDP)</u>	-7.7	-6.9	-3.8	-2.6	-2.5
<u>Current Account Balance (USD bn)</u>	-4.6	-3.9	-2.5	-2.0	-2.0
<u>Trade Balance (USD billion)</u>	-9.6	-9.4	-7.6	-8.2	-7.3
<u>Exports (USD billion)</u>	10.7	9.8	10.4	11.1	8.8
<u>Imports (USD billion)</u>	20.3	19.2	18.0	19.3	16.1
<u>Exports (annual variation in %)</u>	29.5	-8.2	5.9	7.0	-20.6

	2011	2012	2013	2014	2015
<u>Imports (annual variation in %)</u>	51.1	-5.6	-6.2	7.4	-16.7
<u>International Reserves (USD)</u>	6.0	6.9	7.5	8.2	7.3
<u>External Debt (% of GDP)</u>	49.2	65.5	60.0	57.2	-

Zdroj: FOCUS ECONOMY.2016

Příloha č.2. Podklady z cestovní kanceláře k výpočtu ceny zájezdu

**Camellia Resort & Spa (Winter 1NOV-30<sup>th</sup> APR) USD/room per night**

Meal Plan	Single	Double	Tripple
Bed & Breakfast	85	90	115
Half Board	90	95	120
Full Board	100	120	155

**Heaven Seven hotel Kandy Winter season 2016-2017 USD/room per night**

Meal Plan	Single	Double	Tripple
Bed & Breakfast	65	70	85
Half Board	70	80	105
Full Board	80	105	135

**Coco Royal Beach USD/room per night**

Validity Period	1 <sup>st</sup> October 2016 to 30 <sup>th</sup> April 2017		
	Single	Double	Triple
<b>Bed &amp; Breakfast</b>	65	85	115
<b>Half Board</b>	72	90	120
<b>Full Board</b>	84	105	140
<b>All Inclusive</b>	100	125	169

**Daffodils hotel – Validity from November 2016 to May 2017 USD/room per night**

Meal Plan	SGL	DBL/TWIN	TPL
Room Only	USD 47	USD 58	USD 68
Bed & B\fast	USD 54	USD 68	USD 80
Half Board	USD 65	USD 78	USD 94
Full Board	USD 88	USD 95	USD 99

**Slightly Chilled, Hatton Valid from 1 NOV 2016 to 30 April 2017, USD/night**

Meal Plan	Single	Double
Bed & Breakfast	45	50
Half Board	55	60

**Cena dopravy za os v USD**

Počet os. v autě	Cena USD za den
1-2	50 USD
3-5	60 USD
6-9	80 USD

Zdroj: CK Go2,2016