



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



ÚSTAV SOUDNÍHO INŽENÝRSTVÍ
INSTITUT OF FORENSIC ENGINEERING

ROZHODOVÁNÍ SPOTŘEBITELE V PODMÍNKÁCH RIZIKA

CONSUMER DECISION MAKING UNDER RISKS

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

Bc. FRANTIŠEK KMÍNEK

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

doc. Ing. STANISLAV ŠKAPA, Ph.D.

BRNO 2014

Vysoké učení technické v Brně, Ústav soudního inženýrství

Akademický rok: 2013/14

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

student(ka): Bc. František Kmínek

který/která studuje v **magisterském studijním programu**

obor: **Řízení rizik firem a institucí (3901T048)**

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně určuje následující téma diplomové práce:

Rozhodování spotřebitele v podmínkách rizika

v anglickém jazyce:

Consumer Decision Making under Risks

Stručná charakteristika problematiky úkolu:

Úkolem bude kriticky analyzovat charakteristiku chování spotřebitelů v podmínkách rizika s cílem návrhu opatření vedoucích k podpoře racionálního chování spotřebitelů v rizikových situacích.

Cíle diplomové práce:

Hlavním cílem práce je kriticky analyzovat rozhodovací proces spotřebitele v podmínkách rizika. Dílčí cíle zahrnují komparaci rizika u hazardních her a studii chování hráčů, kritický návrh při zřizování pojištění a eliminaci rizika.



Seznam odborné literatury:

SMEJKAL, V., RAIS, K. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. 3. rozšířené a aktualizované vydání, Grada, 2010, 360 s. ISBN 978-80-247-3051-6.

TURČÍNKOVÁ, J., STEJSKAL, L., STÁVKOVÁ, J. Chování a rozhodování spotřebitele. Brno: MSD, 2007, 102 s. ISBN 978-80-7392-013-5.

TICHÝ, M. Ovládání rizika. Analýza a management. 1. vydání, C. H. Beck, 2006, 396 s. ISBN 80-7179-415-5.

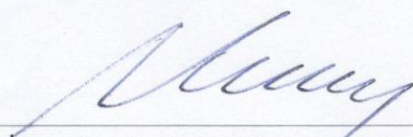
VYSEKALOVÁ, J. Psychologie spotřebitele: jak zákazníci nakupují. 1. vydání, Grada, 2004, 283 s. ISBN 80-247-0393-9.

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2013/14.

V Brně, dne 13.11.2013




doc. Ing. Robert Kledus, Ph.D.
ředitel vysokoškolského ústavu

Abstrakt

Předmětem diplomové práce je tvorba analýzy rozhodovacího procesu spotřebitelů v podmínkách rizika. Čtenářům práce poskytuje informace o způsobech jak riziko eliminovat, které skupiny lidí riziko vyhledávají a jak se při nich chovají. Práce obsahuje návrhy ideálních postupů při výběru pojištění a studii, v níž se zaměřím na hráče hazardních her.

Abstract

The subject of thesis is to create analyze of the decision-making process of consumers in terms of risk. Readers provide information on ways to eliminate the risk and about which groups of people are seeking risk and how to behave with them. The work include proposals for best practice in selecting insurance and study which focus on players of gambling games.

Klíčová slova

Riziko, analýza, rozhodování spotřebitele, hazardní hry, pojištění

Key words

Risk, analysis, consumer decision, gambling, insurance

Bibliografická citace

KMÍNEK, F. *Rozhodování spotřebitele v podmínkách rizika*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Ústav soudního inženýrství, 2014. 88 s. Vedoucí diplomové práce doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a zpracoval jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušil autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 30. května 2014

.....

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce, Doc. Ing et Ing. Stanislavu Škapovi Phd. za vedení, praktické připomínky a cenné rady při zpracování diplomové práce. Rovněž bych chtěl poděkovat za podporu své rodiny a přátel.

Obsah

Úvod	12
1 Literární rešerše	13
1.1 Riziko	13
1.1.1 Základní pojmy	14
1.2 Kategorizace rizik	16
1.3 Klasifikace rizik	17
1.4 Management rizik	18
1.4.1 Strategie managementu rizik	18
1.4.2 Identifikace procesů, rizik a nežádoucích událostí	19
1.4.3 Zvládání rizik	19
1.4.4 Monitorování rizik a dopadů	20
1.4.5 Dokumentace, komunikace, informace, znalosti	20
1.4.6 Optimalizace managementu rizik	20
1.5 Přehled významných událostí spojených s rizikem	21
1.6 Psychologie spotřebitele	22
1.6.1 Model spotřebního chování	22
1.6.2 Spotřebitel a společnost	23
1.6.3 Typy spotřebitelů	23
1.7 Rozhodování a chování spotřebitele	25
1.7.1 Faktory ovlivňující chování spotřebitele	25
1.7.2 Postoje k rizikům	26
1.7.3 Rozhodování	27
1.7.4 Rozhodovací proces	27
1.8 Behaviorální ekonomie	30
1.8.1 Iracionalita ve spotřebním chování	30
1.8.2 Faktory ovlivňující racionální chování	31

1.8.3 Metody behaviorální ekonomie	32
1.9 Pojišťovnictví	33
1.9.1 Pojištění	33
1.9.2 Klasifikace pojištění	33
1.9.3 Možnosti finančního krytí rizik	35
1.10 Hazardní hry	38
1.10.1 Zákony pravděpodobnosti	39
1.10.2 Výpočet sázecích poměrů	39
1.10.3 Podstata hazardu	40
1.10.4 Hry dovedností a hry šancí	40
1.10.5 Štěstí	41
1.10.6 Kurzové sázení a sázkové kanceláře	41
2 Analytická část	43
2.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření	43
2.1.1 Obecné informace	44
2.1.2 Rozhodování za rizika	48
2.1.3 Eliminace rizika a pojištění	53
2.1.4 Hazardní hry	56
2.2 Podrobné vyhodnocení - rozhodování za rizika	59
2.2.1 Závěry týkající se rozhodování za rizika	62
2.3 Podrobné vyhodnocení - eliminace rizika, pojištění	62
2.4 Podrobné vyhodnocení - hazardní hry	64
3 Praktická část	68
3.1 Podpora racionálního chování spotřebitelů	68
3.1.1 Schéma rozhodovacího procesu	68
3.1.2 Vnímání a identifikace nebezpečí	70
3.1.3 Analýza rizika	71

3.1.4 Závěry.....	73
3.2 Snižování a eliminace rizika, návrh zřízení pojištění	74
3.2.1 Opatření proti riziku	75
3.2.2 Kritický návrh při zřizování pojištění	77
3.2.3 Zabezpečení proti nepojistitelným rizikům	79
3.2.4 Závěry.....	80
3.3 Chování hazardních hráčů, komparace rizika	80
3.3.1 Komparace rizika hazardních her	82
3.3.2 Závěry.....	83
4 Závěr	85
5 Seznam literatury.....	87

Úvod

Jack Welch, americký podnikatel, který se proslavil jako nejdéle sloužící ředitel firmy General Electric, prohlásil: „Chování každého z nás, řídí snaha minimalizovat vlastní riziko a maximalizovat svou odměnu.“ Za dobu svého působení několikanásobně navýšil tržní hodnotu společnosti General Electric a získal řadu ocenění. Domnívám se, že jeho tvrzení je podloženo úspěchy a mnohaletými zkušenostmi na nejvyšších řídicích pozicích, a bude mít tedy něco do sebe. Má práce zkoumá právě tu první část Welchovy domněnky. Cílem následujících kapitol je zjistit, jestli se opravdu rozhodujeme racionálně, snažíme se vlastní riziko snižovat nebo tomu tak úplně není, a lidé se rozhodují způsoby, které popírají ekonomické zákony. Je jasné, že na každého působí řada faktorů, které ovlivní jeho rozhodnutí. Pokud se navíc jedná o rozhodování v podmínkách rizika, tedy když známe situace, které mohou nastat i jejich pravděpodobnost vzniku, ale nemůžeme s jistotou říci, která situace opravdu nastane, může být volba rozhodnutí nelehká. Záleží vždy na každém z nás, jaký postoj vůči riziku zvolí. Při averzi k riziku preferujeme jistotu a zbytečně neriskujeme, pokud je náš postoj neutrální, jsme často nerozhodní, zda zvolit variantu jistoty či rizika, a nakonec existují i lidé, kteří riziko vyhledávají a jsou ochotni podstoupit nebezpečí velké pravděpodobnosti možného neúspěchu. Tato poslední možnost vztahu k riziku přináší také největší možné zisky a je základním principem hazardních her, kterým se v mé práci budu také věnovat. Myslím si, že hazard obecně poměrně výrazně souvisí s teorií rozhodování v podmínkách rizika. Georges Pompidou, bývalý francouzský premiér a později také prezident, jednou na dotaz novináře odpověděl: „Existují tři cesty k jisté zkáze: ženy, hazardní hry a řemeslník v domě.“ Mě osobně zatím ani jedno zkázu nepřineslo, ale je pravda, že nevím, jakou zkázu měl na mysli pan Pompidou přítomností řemeslníka v domě. Co se týká hazardu, tak si myslím, že existuje řada hráčů, pro které jsou hazardní hry prostředkem zábavy a podporují sociální interakce. Bohužel časté hraní přináší i mnoho problému. Podrobnější studie je obsažena v diplomové práci.

1 Literární rešerše

Teoretická část práce obsahuje důležité poznatky, které budou později uplatněny v části analytické a praktické. Na základě odborné literatury shromažďuji informace o riziku, psychologii a chování spotřebitele, pojišťovnictví, behaviorální ekonomii a hazardních hrách.

1.1 Riziko

Riziko je historický výraz, který se původně objevil v souvislosti s lodní plavbou přibližně v 17. století. Starší encyklopedie uvádějí, že se jedná o odvahu, či nebezpečí. Později se však objevuje i jiný význam ve smyslu možné ztráty. Dnes již víme, že nebezpečí představuje něco jiného a v teorii rizika souvisí s hrozbou. Podle dnešních výkladů se rizikem obecně rozumí nebezpečí vzniku škody, poškození, ztráty nebo zničení.

Dá se tedy říci, že neexistuje jedna přesná definice, pojem riziko je definován různě:

- Pravděpodobnost či možnost vzniku ztráty, obecně nezdaru.
- Variabilita možných výsledků nebo nejistota jejich dosažení.
- Odchýlení skutečných a očekávaných výsledků.
- Pravděpodobnost jakéhokoliv výsledku, odlišného od výsledku očekávaného.
- Situace, kdy kvantitativní rozsah určitého jevu podléhá jistému rozdělení pravděpodobnosti.
- Nebezpečí negativní odchylky od cíle (tzv. čisté riziko).
- Nebezpečí chybného rozhodnutí.
- Možnost vzniku ztráty nebo zisku (tzv. spekulativní riziko).
- Neurčitost spojená s vývojem hodnoty aktiva (tzv. investiční riziko).
- Střední hodnota ztrátové funkce.
- Možnost, že specifická hrozba využije specifickou zranitelnost systému.¹

¹ SMEJKAL, V., RAIS, K.. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2010, s. 90.

S rizikem jsou tedy spjaty dva pojmy:

1. Pojem neurčitého výsledku, o němž se uvažuje téměř ve všech definicích rizika. Máme-li totiž hovořit o riziku, musí existovat alespoň dvě varianty možných řešení. Víme-li s jistotou, že dojde ke ztrátě, nelze hovořit o riziku.
2. Alespoň jeden z možných výsledků je nežádoucí. Tím že je nežádoucí, neznamená nutně, že musí vést ke ztrátě. Může jít i o výnos, který je nižší, než bylo očekáváno.²

Podle Tichého je jedním z problémů dnešní rizikologie fakt, že nedovedeme zatím uspořádat nebezpečí a rizika v nějakém univerzálním systému. Dokážeme to jen v užších okruzích – například v rámci jedné organizace, v rámci jednoho oboru činnosti.

1.1.1 Základní pojmy

V této kapitole čtenáře seznámím s několika důležitými pojmy, které se později v diplomové práci budou objevovat.

Management by se dal do češtiny přeložit jako „řízení“, vyjadřuje tyto tři základní významy:

- systém managementu tvořený organizací, strukturou, funkcemi, strategiemi, aplikovanými metodami, znalostmi, dovednostmi potřebnými k řízení, spadají sem i postupy implementace manažerských aktivit, včetně zjišťování předpokladů pro funkci realizačních procesů,
- vlastní funkce, činnosti a procesy probíhající v rámci řízení – řízení realizačních procesů, rozhodování, plánování, informování, kontrola, organizování, koordinování, analyzování, dokumentování atd.,
- instituce a osoby nebo určité vrstvy organizační hierarchie, které se zabývají řízením a vedením, jsou za to odpovědné a jsou k tomu vybaveny potřebnými pravomocemi, a to v celé hierarchii dané organizační struktury.

K těmto třem významům lze ještě přiřadit označení nauky, zabývající se teorií řízení socio-technických systémů (podniků, organizací, týmů). Výrazy „řízení“ a „řídít“ tedy pokrývají pouze část významů slova management.³

Míra rizika, rizikovost jsou primárním hlediskem při hodnocení procesů a faktorů nebezpečí. Charakterizuje procesy z hlediska spolehlivosti, ohrožení

² SMEJKAL, V., RAIS, K., *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2010, s. 91.

³ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 90.

bezpečnostních, kvalitativních nebo výkonových výstupů. Vyjadřují pravděpodobnost vzniku nežádoucí události a závažnost možných následků.

Přijatelné riziko označuje takovou úroveň rizikovosti, která je nižší, než je stanoveno obecnými zvyklostmi nebo např. projektem nebo zadáním. Může se vztahovat jak k pravděpodobnosti, že ke vzniku nežádoucí situace dojde, tak k jejím možným důsledkům. Příčinou nežádoucí události může být přijatelné riziko, čili riziko, které je po řádném zhodnocení považováno za přijatelné. Důvody pro to mohou být různé: např. neexistující preventivní opatření (zemětřesení) nebo když nákladnost preventivních opatření neodpovídá závažnosti potenciální hrozby či nehody.

Zdroje rizik jako termín je používán pro kombinaci rizikových faktorů čili faktorů selhání. Zdroji rizika jsou v první řadě podmínky, vlastnosti, události, vlivy, které mohou vést ke vzniku nebezpečné situace nebo nežádoucí události. Zdroj rizika může být příčinou nežádoucí události buď sám o sobě, nebo zprostředkovaně – prostřednictvím jiných faktorů. V kauzálních řetězcích rizik vzniká zdroj jednoho rizika jako následek rizika jiného. Pro identifikaci rizik z toho dle Kruliše vyplývá metodické východisko: Každý odhalený zdroj rizika by měl být v následujícím kroku analyzován v obou rolích: jako následek i příčina.

Nežádoucí událost je nezamyšlená (neplánovaná) a nepříznivá, příp. nebezpečná událost (situace, provozní stav) která:

- je časově a prostorově ohraničená a částečně nebo zcela neovladatelná,
- má nebo za určitých okolností může mít nežádoucí následky, zejména škody na zdraví nebo životech lidí, materiální ztráty, narušení průběhu procesů, poškození životního prostředí, nezdar při plnění cílů atd.

Pro nežádoucí události se někdy používá termín nehoda. Jeho nevýhodou je, že v běžném jazyce bývá spojován spíše s náhlými událostmi, kdy dojde k úrazu nebo zničení či poškození majetku.⁴

Spolehlivost je charakteristikou vyjadřující pravděpodobnost úspěšného fungování procesů. Nejjednodušší definice říká, že spolehlivost je pravděpodobnost, že procesy, činnosti nebo úkoly budou v daných podmínkách úspěšně provedeny v požadovaném čase a v požadované kvalitě. Jiné pojetí chápe spolehlivost jako schopnost nebo vlastnost nějakého systému nebo jeho prvků plnit úkoly za daných podmínek a v určitém časovém intervalu, a to s dostatečnou přesností, bezpečností,

⁴ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 93 - 95.

životností, opravitelností, obnovitelností atd. Vedle spolehlivosti se používá termín pohotovost. Zpravidla se definuje jako pravděpodobnost, že daný proces je schopný plnit požadované funkce, když je to zapotřebí. Důležitými znaky spolehlivého zařízení nebo procesu, jdou dále udržitelnost a obnovitelnost. Udržitelnost je dána zejména jeho konstrukčním provedením a souvisí s takovými vlastnostmi jako skladovatelnost nebo trvanlivost. Obnovitelnost charakterizuje zařízení nebo proces z hlediska opravitelnosti v případě poruchy. O spolehlivosti zároveň rozhoduje i skutečná kvalita údržby.

Bezpečnost je vlastnost, která charakterizuje, procesy a faktory z hlediska míry v jaké ohrožují lidi, materiální hodnoty, životní prostředí. Vyjadřuje také pravděpodobnost, že nedostatky a selhání způsobí vznik nebo přispějí ke vzniku nebezpečné události.

Efektivita na pojem bezpečnost úzce navazuje, ale týká se nikoliv selhání, poruch nebo nehod, ale hlavně výkonových parametrů probíhajících procesů a kvality jejich vstupů. Efektivita charakterizuje procesy jednak z hlediska jejich průběhu a výsledků, jednak jejich pozitivního nebo negativního vlivu na funkci a výkonnost organizace, jejích složek a procesů. Funkcí organizace je schopnost dosahovat očekávané efektivnosti, plnit plány a cíle, uspokojovat zákazníky, zaměstnance atd. Výkonnost organizace se odráží v kritériích jako produkce, zisk, produktivita, spolehlivost nebo rentabilita. Zejména při posuzování efektivity se berou v úvahu dopady:

- dosahované efekty (přínosy),
- plnění záměrů, cílů, plánů, projektů, dosahovaných parametrů výstupů,
- výsledky změnových procesů,
- jednání zaměstnanců a pracovních týmů,
- zjišťování a rentabilita využívání zdrojů.⁵

1.2 Kategorizace rizik

- **Hmotné riziko** se projevuje tak, že je zpravidla nějak měřitelné, naopak **nehmotná rizika** souvisejí s duševní činností nebo nečinností, označují se někdy také jako psychologická rizika.

⁵ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 96 - 98.

- Pokud je motivem podstoupení rizika zisk, jedná se o **spekulativní riziko**. Vyznačuje se tím, že na ně žádný pojistitel nikoho nepojistí, někdy se používá označení pozitivní riziko. **Čisté riziko** je riziko, jehož realizace je vždy nepříznivá, a kterému se proto rozhodovatel snaží vyhnout.
- **Systematickému riziku** je vystaveno vždy několik projektů určité třídy. Takové riziko se nedá regulovat diverzifikací. **Nesystematické riziko** se naopak vztahuje na jeden projekt a je na ostatních nezávislé. Dá se proto přenést částečně na jiné projekty, a docílit tak redukce rizik u vyšetřovaného projektu.
- **Pojistitelné a nepojistitelné riziko** – oba pojmy se uplatní tam, kde jde o úplatné přenesení rizika na třetí osobu.
- **Strategické riziko** se uplatní ve strategickém rozhodování (tj. v rozhodování typu: „co se má dělat“). **Operační riziko** je prvkem operačního rozhodování (tj. v rozhodování typu: „jak se to má dělat“).
- **Odhadované riziko** nedokážeme numericky popsat a můžeme o něm říci jen, že existuje nebo neexistuje. Jde tedy v podstatě o nebezpečí, nikoliv o riziko.⁶

1.3 Klasifikace rizik

Rozdíl mezi různými příčinami a důsledky vzniku rizika tvoří základ pro klasifikaci rizika. Zdroje rizika mohou být klasifikovány jako dynamické, statické, čisté, spekulativní, celkové či dílčí. Ve spojitosti s možnými ztrátami hovoříme o výrobních, technických, ekonomických, tržních či finančních rizicích. Řada rizik patří mezi neovlivnitelná (např. politická, vlivy globální ekonomiky atd.) naopak ovlivnitelná rizika můžeme snižovat či částečně odstranit. Snižování rizika na nulovou úroveň můžeme v praxi dosáhnout pouze tím, že konkrétní rizikové činnosti nebudeme vykonávat, což ovšem reálně není běžný postup, nemůžeme totiž snižovat riziko za každou cenu. V nejšířším kontextu zahrnuje termín riziko všechny situace, v nichž působí nepříznivé okolnosti. Tyto nepříznivé okolnosti někdy finanční ztrátu zahrnují, někdy ne.⁷

Finanční riziko je obvykle tvořeno třemi faktory, a to:

- subjektem, který je vystaven možnosti ztráty,
- aktivy či příjmem, jejichž snížení hodnoty, zničení nebo změna vlastnictví jsou příčinou finanční ztráty,

⁶ TICHÝ, M., *Ovládání rizika. Analýza a management*. 2006, s. 18

⁷ SMEJKAL, V., RAIS, K., *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2010, s. 123, 124.

- hrozbou, která může zavinit ztrátu.

Další významné rozlišení existuje mezi dynamickým a statickým rizikem. Dynamické riziko má příčinu ve změnách uvnitř a v nejbližším okolí a vychází ze dvou množin faktorů: faktory vnějšího a vnitřního prostředí, přičemž faktory vnější nelze obvykle řídit nebo nějak ovlivňovat. Statická rizika zahrnují ztráty, jejichž příčiny se nacházejí mimo změny v ekonomice. Smejkal a Rais tvrdí, že takové ztráty zahrnují buď zničení majetku, nebo změnu jeho vlastnictví důsledkem nepoctivého jednání nebo selhání lidského faktoru, ale také, že tyto ztráty mají tendenci se objevovat v čase s jistým stupněm pravidelnosti, a proto jsou předvídatelné. Statická rizika lze tudíž pojistit snadněji než rizika dynamická. Na rozdíl od dynamických rizik však ta statická nepředstavují pro společnost či jednotlivce žádný přínos.

Jedno z nejužitečnějších klasifikací rizik je rozlišení na čistá a spekulativní rizika. Spekulativní riziko popisuje situaci, kdy existuje možnost ztráty nebo zisku. Typickým příkladem může být podnikání nebo hazardní hry. Riziko čisté, jak už bylo uvedeno v předešlé kapitole, se používá k označení těch situací, které znamenají pouze možnost ztráty nebo ztráty žádné. Jedním z nejlepších příkladů tohoto typu je možnost ztráty vlastnictví majetku. Osoba, která zakoupí například automobil, od počátku čelí možnosti, že může dojít k jeho poškození nebo zničení. Možné výsledky jsou pak ztráta nebo žádná ztráta.⁸

1.4 Management rizik

Výraz management rizik označuje postupy minimalizace rizikovosti. Jeho cílem je analyzovat současná i budoucí rizika a vhodným opatřením snižovat pravděpodobnost závažnosti jejich možných nežádoucích následků. Systémovým předpokladem prevence rizik je plánování, jehož předmětem je systematická identifikace rizik, hodnocení jejich závažnosti, plány preventivních a nápravných opatření, havarijní plánování, zjišťování zdrojů nebo třeba hodnocení efektivnosti provedených opatření.⁹

1.4.1 Strategie managementu rizik

Základem strategie je vždy managementem zformulovaná politika a strategie založená na znalosti potenciálních hrozeb. Kruliš považuje za nutné si ujasnit, která

⁸ SMEJKAL, V., RAIS, K., *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2010, s. 124, 125.

⁹ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 77.

rizika mohou vážně ohrozit funkci důležitých procesů, a rozhodnout, jak a kdo se bude riziky systematicky zabývat. Jako nezbytný vstup do systému musí být zformulovány hlavní cíle. Celá koncepce má být vždy zpracována ve formě strategického dokumentu. Pro jednotlivá rizika nebo jejich skupiny pak musí být vypracovány akční plány jejich zvládnání. Strategie stanoví základní přístupy, principy, kritéria a postupy, jak organizace analyzuje zvládnutá rizika, a to tak aby byly pokryty všechny oblasti rizik. Vychází při tom z hodnocení vnitřního a vnějšího prostředí.

1.4.2 Identifikace procesů, rizik a nežádoucích událostí

Analýza rizik patří k velmi častým slabinám podnikových managementů. Každý člověk se učí chybami. Chybami svými i chybami druhých. Předpokladem je, že je schopen sebereflexe. Cílem je tedy vyhnout se chybám, selháním procesů, nehodám atd. Identifikace zahrnuje:

- identifikaci rizikových procesů a faktorů a zpracování jejich seznamu,
- rozbor identifikovaných rizik (jejich popis, určení zdrojů, souvislostí, vazeb mezi nimi, účinnost preventivních opatření, možné důsledky aj.),
- hodnocení závažnosti z hlediska jak pravděpodobnosti, tak i nebezpečnosti potenciálních následků,
- určení, která rizika by měla být a v jakém pořadí předmětem opatření, případně, která rizika mají být předmětem další analýzy.

Souběžně s identifikací rizik, musí probíhat systematická identifikace a analýza nežádoucích událostí (detekce signálů hrozících nežádoucí události, prostředky informování, a metody odhalení takové události).¹⁰

1.4.3 Zvládnání rizik

Cílem zvládnání rizik je prevence nežádoucích událostí a systematické snižování jejich následků, a to v těchto fázích:

- Návrh opatření - při výběru preventivních postupů je nutné zvážit jednak možné interakce s jinými procesy a opatřeními, ale i možná alternativní řešení a porovnat jejich přínos.
- Plán implementace – čili plán postupu zvládnání identifikovaných rizik. Předpokladem úspěšného uvádění protikrizových opatření v život je zpracovat

¹⁰ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 81 - 84.

v přípravné fázi výčet kritických faktorů úspěchu. Již v průběhu realizace by měla být pozornost věnována také určování zbytkového rizika.

- Implementace – realizace opatření podle plánu implementace. Závisí na podpoře vrcholového managementu. Důležitým požadavkem je také optimalizace načasování opatření.

1.4.4 Monitorování rizik a dopadů

Cílem monitorování je průběžné sledování aktivit v oblasti prevence, činnosti lidí, sledování procesů, technologií, aktivit managementu, adekvátnost připravených postupů, předpisů atd.

1.4.5 Dokumentace, komunikace, informace, znalosti

Kruliš ve své knize *Jak zvítězit nad riziky* tvrdí, že je důležité výsledky monitorování průběžně dokumentovat, včetně použitých postupů, vzniklých problémů, učiněných rozhodnutí a jejich zdůvodnění. Systém evidování a dokumentování identifikovaných rizik je předpokladem systematické prevence. Zároveň poskytuje návody pro účinné zvládnání nastalých nebezpečných situací a nežádoucích událostí.

Informace mají pro prevenci a zvládnání rizik mimořádný význam a jejich shromažďování, zpracování a evidence je předpokladem účinného managementu rizik. Ještě důležitější je ale tvorba a využívání znalostí. Ty vznikají v procesech poznávání hlavně na základě integrací informací a zkušeností.

1.4.6 Optimalizace managementu rizik

Výsledky monitorování rizik a poznatků o selháních musí být průběžně a bez zbytečných odkladů využívány pro zlepšování systému a postupů managementu rizik. Základem je dokumentace funkcí a procesů zahrnující přehledy a statistiky o nežádoucích událostech a jejich dopady. Zapomínat se nesmí ani na zpětnou vazbu. Osvědčeným postupem jsou analýzy slabých stránek.¹¹

¹¹ KRULIŠ, J., *Jak zvítězit nad riziky*. 2011, s. 84 - 88.

1.5 Přehled významných událostí spojených s rizikem

- 2500 př. n. l. – Egypt, stavba pyramid – vzájemné pojištění kameníků
- 1650 př. n. l. – Chammurapi – sdílení rizika ztráty karavany
- cca 40 n. l. – Claudius (římský císař) – převzal riziko ztráty lodního nákladu obilí, aby podpořil obchod s obilím
- 225 n. l. – Domitius Ulpianus (římský právník) – první statistická data o úmrtnosti
- 1567 – Girolamo Cataneo (Florent'án) – nejstarší známý doklad vědomého rizikového inženýrství (*Dell'arte militare libri tre*)
- 1608 – Janov – zajistná smlouva ve věci námořního pojištění zboží dopravovaného z Janova do Brugg
- 1666 – Londýn – požár, impulz k požárnímu pojištění
- 1693 – Edmund Halley (anglický astronom) – úmrtnostní tabulky a pravděpodobnostní výpočet odhadu délky života
- 1699 – Čechy – návrh na zavedení povinného požárního pojištění
- 1718 – Abraham de Moivre (matematik) – definice rizika jako součinu pravděpodobnosti a škody
- 1731 – Daniel Bernoulli (matematik) – základy teorie užité hodnoty a pojem lidského kapitálu
- 1755 – Lisabon – zemětřesení
- 1764 – Thomas Bayes (kněz) – pravděpodobnost a priori, pravděpodobnost a posteriori (uveřejněno posmrtně)
- 1827 – Čechy – založena První česká vzájemná pojišťovna
- 1906 – San Francisko – zemětřesení
- 1934 – ČSR – zákon o smlouvě pojistné
- 1936 – ČSR – úpadek pojišťovny Fénix
- 1945 – ČSR – zestátnění pojišťovnictví
- 1949 – USA – armádní předpis *Mil-STD-1629 Procedures for Performing a Failure Mode, Effects and Criticality Analysis*
- 1969 – Chauncey Starr (ekonom) – počátek soustavné rizikologie
- 1976 – Seveso, Itálie – průmyslová havárie
- 1984 – Bhópál, Indie – průmyslová havárie

- 1986 – Ulrich Beck (sociolog) – *Risikogesellschaft* – sociologická analýza lidské společnosti jako tvůrce rizik, teorie přerozdělování rizik ve společnosti
- 1989 – USA – havárie tankeru Exxon Valdez
- 1997 – Morava – povodně
- 2001 – New York – útok na World Trade Center
- 2004 – Basel II – základní dokument o finančních rizicích v bankovníctví
- 2005 – Solvency II – základní dokument o rizicích insolventnosti v pojišťovnictví
- 2008 – počátek světové finanční krize¹²

1.6 Psychologie spotřebitele

Kapitola psychologie spotřebitele seznamuje čtenáře s modelem spotřebního chování, vztahem spotřebitele a společnosti a charakterizuje základní typy spotřebitelů.

1.6.1 Model spotřebního chování

Spotřební chování nemůžeme chápat izolovaně bez vztahu k chování obecně a bez vazeb na mikrostrukturu i makrostrukturu společnosti. Informace o spotřebním chování nám dává kromě psychologie i řada dalších oborů jako např. sociologie, kulturní antropologie, ekonomie a další. Z komplexního přístupu ke spotřebnímu chování a snahy zachytit jeho podstatu vychází i většina modelů spotřebního chování. S pokusem integrovat všechny ovlivňující faktory do jednoho modelu se můžeme také setkat u Howarda a Shetha, který model chování spotřebitele člení do čtyř základních částí:

1. Procesy učení spotřebitele (interní proměnné). Rozumí se jimi motivy, postoje, očekávání a připravenost k učení osob v dané cílové skupině.
2. Spotřebitel je podněcován stimuly, které vycházejí z kvality, ceny, osobnosti a dostupnosti výrobku nebo služby.
3. Vnější faktory jako rodina, příslušnost k sociální třídě, časový tlak, finanční situace působí na rozhodovací chování jako vlivy sociálního okolí.
4. Na závěr je chování spotřebitele vyjádřeno stupňovitým procesem začínajícím pozorností, vedoucí přes kupní a rozhodovací úmysly k samotnému rozhodnutí,

¹² TICHÝ, M., *Ovládání rizika. Analýza a management*. 2006, s. 329, 330.

jak se v dané situaci zachová, zda dané zboží koupí, nebo zda podstoupí určitý druh rizika, který může být dán např. nedostatečnou informovaností.¹³

1.6.2 Spotřebitel a společnost

Společnost či lépe kultura jako soubor norem, hodnot a zvyků sloužících k orientaci člověka ve společnosti má vliv na chování obecně i na spotřební chování. Jde o určité rysy kultury, které se do spotřebního chování promítají a ovlivňují ho. Lidé, kteří žijí ve stejné kultuře, mají stejné normy i poznatky, a podle Vysekalové, mají také obdobné rysy ve spotřebním chování. Na toto chování působí celá řada kulturních prvků, které vytvářejí určité spotřební predispozice. Jde především o zvyky a hodnoty charakterizující určitý kulturní prostor a symboly, rituály a mýty jako skupiny symbolických kulturních prvků vyjadřujících cítění a ideály určité skupiny. Jako hlavní druhy sociálních skupin jsou uváděny skupiny primární a sekundární.

Primární skupina

Je tvořena např. rodinou, okruhem přátel nebo to mohou být sousedé. Pro primární skupiny je typická soudržnost a důvěrnost. Ke kontaktům zde dochází často a jsou neformálního rázu. Zvláště rodina hraje při rozhodování důležitou roli.

Sekundární skupiny

Jsou většinou velké a může jít například o různá společenská hnutí, politické strany, náboženská společenství, zaměstnanecké svazy, odbory, firmy atd. V těchto skupinách jsou kontakty spíše formální a nedochází k nim tak často. Rozdíly v chování jednotlivců jsou menší, když náleží do určité skupiny, než když jsou samostatní. Přání být členem skupiny, mít s ní spojení patří k základním lidským potřebám.¹⁴

1.6.3 Typy spotřebitelů

Vysekalová se domnívá, že hlavním východiskem pro rozdělení spotřebitelů do typologických skupin jsou dlouhodobá pozorování, zkušenosti psychologů, sociologů a sekundární analýzy jiných výzkumů. Na základě těchto metodologií popsala typy spotřebitelů:

¹³ VYSEKALOVÁ, J., *Psychologie spotřebitele*. 2004, s. 33, 34.

¹⁴ VYSEKALOVÁ, J., *Psychologie spotřebitele*. 2004, s. 78-83.

- Velkorysý spotřebitel – vyznačuje se vysokou aktivitou, radikalismem, otevřeností, vyšším postavením, je velmi dobře situovaný, má vysokou kupní sílu. V přístupu k trhu se však chová velmi rezervovaně: nesleduje příliš cenovou úroveň zboží a služeb, obchod či firmu si vybírá podle jiných hledisek než je cena, ke zlevněnému zboží nemá důvěru, méně zkoumá konkurenční nabídky, preferuje značku.
- Hospodárny spotřebitel – patří podle aktivity, postavení a kupní síly do téže skupiny osob, ale výrazně se odlišuje v přístupu k trhu. Racionálně využívá jeho možnosti: sleduje cenovou úroveň zboží a nakupuje tam, kde je to cenově nejvýhodnější, využívá slev a výprodejů, častěji se rozhoduje o koupi až v obchodu.
- Marnivý spotřebitel – reprezentuje velmi zajímavou skupinu spíše mladších osob s otevřeným postojem k trhu, při nižší kupní síle silně preferující značkové zboží, s výraznou touhou po moderních věcech. Signifikantní je i zvýšená péče o vlastní vzhled a využití peněz tak, aby si co nejvíce zpříjemnil život.
- Šetrný spotřebitel – zastupuje skupinu, která se vyznačuje mírně podprůměrnými příjmy a racionálním chováním při jejich vydávání. Snaží se žít střídme, nakupuje tam, kde je to cenově nejvýhodnější a jen nezbytné věci. Vyznačuje se vysokou mírou rozhodování až v místě nákupu.
- Shánějící spotřebitel – je typ s nejnižší kupní silou, vyznačuje se snahou po střídmosti, negativním vztahem ke změnám, umírněností. K jeho výrazným vlastnostem patří nakupování v cenově nejpříznivějších obchodech, využití slev a výprodejů a předem stanoveným zbožím, které má v úmyslu koupit.
- Lhostejný spotřebitel – má podprůměrnou kupní sílu, je pasivní, uzavřený, bez energie. Rozhodujícím kritériem pro výběr obchodu není cenová úroveň, ale spíše vzdálenost a vyhovující sortiment. Kupuje spíše levnější zboží, značka pro něj není tak podstatná. Z životních postojů je signifikantní nízká cílevědomost (za žádným cílem se nehoní) a lhostejnost k názorům ostatních lidí na něj. Mezi tyto spotřebitele patří převážně méně vzdělaní lidé.¹⁵

¹⁵ VYSEKALOVÁ, J., *Psychologie spotřebitele*. 2004, s. 229-231.

1.7 Rozhodování a chování spotřebitele

Kapitole je členěna na faktory ovlivňující chování spotřebitele, postoje spotřebitele k rizikům a základní teorii rozhodování a rozhodovacího procesu.

1.7.1 Faktory ovlivňující chování spotřebitele

Spotřebitel je při rozhodovacím procesu ovlivňován řadou faktorů, které jsou klasifikovány různým způsobem. Turčíková, Stejskal a Stávková je dělí následujícím způsobem.

Osobní faktory

Zahrnují faktory pro daného spotřebitele, jedná se především o demografické (pohlaví, věk, rasa apod.), zaměstnanecké a ekonomické podmínky. Mezi osobní faktory můžeme řadit i životní styl, osobnost daného jedince nebo sebeuvědomění.

Psychologické faktory

Psychologické faktory zahrnují motivaci, vnímání, schopnosti, znalosti nebo postoje. Vnímáním se rozumí přizpůsobení skutečnosti. Jedná se o proces výběru, zpracování a interpretace vstupních informací z okolí tak, aby se staly smysluplnými. Osobnost je tvořena vnitřními charakteristikami a chováním, které činí osobu jedinečnou. Osobní charakteristiky ovlivňují, jak se lidé chovají. Učení je definováno jako změna v chování, která je zapříčiněna zkušeností. Proto například pro vyvolání změny chování spotřebitelů vůči konkrétnímu produktu je nutné poskytnout odpovídající informace. Znalosti a pozitivní či negativní pocity ovlivňují vnímání a potažmo rozhodování a chování. Spotřebitel zpravidla odmítá informace, které jsou v rozporu s jeho postoji.

Společenské faktory

Mezi společenské faktory řadí Turčíková, Stejskal a Stávková názorové vůdce, rodinu, referenční skupiny, společenskou třídu a kulturu. Za názorového vůdce je považována taková osoba, která neformálním způsobem poskytuje informace o specifických produktech či událostech, a dělí se o hodnotící soudy. Jejich význam spočívá v respektu a důvěře, které požívají, a tedy ve váze informací, které jsou od nich okolím přijímány. Rodina je nejzákladnější referenční skupinou a hraje zásadní roli

v počátečním formování chování spotřebitele. Společenská třída do jisté míry určuje, jaké produkty a služby spotřebitel kupuje. Vliv na spotřebitelské chování má i prostorové spojení lidí, které může vznikat náhodně, nebo na základě určitého společenského tématu.

Kulturní faktory

Významná role kultury vedla k vytvoření řady modelů spotřebního chování. Pouze kulturní dimenze však představuje příliš širokou agregaci a je třeba ji doplňovat řadou upřesňujících kritérií, nejčastěji vzděláním, pohlavím, profesí nebo i vybranými ekonomickými ukazateli.

Situační faktory

Další skupinou faktorů, které mohou rozhodovací proces významně ovlivnit, jsou faktory situační, mezi které se řadí: náročnost úkolu, společenské okolí (přítomnost dalších subjektů při rozhodování), fyzické okolnosti (hluk, teplota v místnosti atd.), časové vlivy – denní doba, disponibilní časový fond na realizaci rozhodnutí, sezónnost, události v minulosti a budoucnosti atd., předcházející stavy – spotřebitelova nálada, disponibilní zdroje.¹⁶

1.7.2 Postoje k rizikům

Postoje k rizikům formují to, jak člověk reaguje na vnější podněty, na zátěž, jak se rozhoduje, jak si plánuje své činnosti, jaká nebezpečí je připraven tolerovat atd. Ovlivňují jeho chování nejen v situacích aktuálního ohrožení, ale často i v situacích standardních a bezpečných. Vznik nežádoucích událostí je zpravidla vystaven řadě náhodně působících faktorů. Tato všeobecně vnímaná náhodnost, může být jak individuálně, tak skupinově zpracována různými způsoby. Kruliš se domnívá, že se lze setkat zejména s těmito nebezpečnými postoji:

- Fatalismus – riziko je subjektivně intenzivně pocíťováno, výsledkem je stálý stres a strach z možných nehod, které mohou vzniknout prakticky kdykoliv působením náhodných okolností, na něž člověk nemá téměř žádný vliv.
- Bagatelizace – nehoda může nastat pouze za určité málo pravděpodobné kombinace náhodných okolností, aktuálně tedy žádné nebezpečí nehrozí, a je

¹⁶ TURČÍKOVÁ, J., STEJSKAL, L., STÁVKOVÁ, J., *Rozhodování a chování spotřebitele*. 2007, s. 8-15.

zbytečné se jím zabývat. Riziko náhodné je pak vědomě zaměňováno za riziko minimální, případně žádné. Jsou-li pak odhaleny příčiny nastalé nehody a provedou se potřebná nápravná opatření, převládne mylné přesvědčení, že nehoda daného typu již nemůže vzniknout.¹⁷

1.7.3 Rozhodování

O rozhodování lze mluvit v případech, kdy jedincovo myšlení vychází z potřeby uskutečnit „nejlepší akci ze všech dostupných akcí“, tj. tu akci, jejíž výsledky budou podle jedince nejvíce naplňovat jeho požadavky. Různí jedinci mohou mít různé požadavky a mohou používat různé rozhodovací postupy. Rozdílná může být také míra uvědomění při rozhodování. Rozhodnutí v závažnějších nebo nezvyklých situacích činíme mnohdy vědomě. Naproti tomu mnohá často se opakující nebo nevýznamná rozhodnutí činíme nevědomě.

Rozhodování může probíhat různými postupy v závislosti na mnoha faktorech. Přesto však v rámci celého rozhodovacího procesu můžeme rozlišit dva svou povahou zřetelně odlišné procesy. Během uvažování jedinec zjišťuje, jak se věci v dané úloze mají, co v úloze platí, co z toho plyne, tj. snaží se zjistit o dané úloze objektivní fakta, která považuje za potřebná pro to, aby se správně rozhodl. Uvažování proto můžeme chápat jako relativně objektivní složku rozhodování. Naproti tomu porovnávání je naopak snahou získat ty poznatky o úloze, které jsou úzce závislé na samotném jedinci. Během porovnávání jedinec vybírá akci, která se jemu zdá nejlepší.¹⁸

1.7.4 Rozhodovací proces

Struktura rozhodovacího procesu

Strukturu rozhodovacího procesu tvoří jednotlivé fáze odvozené od základních etap řešení problému:

- 1) Etapa identifikace problému
 - Fáze vymezení problému, stanovení cíle
 - Analýza faktorů rozhodování, určení kritérií a pravidel
 - Rozpoznání a tvorba variant

¹⁷ KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. 2011, s. 62.

¹⁸ SKOŘEPA M., *Rozhodování jednotlivce: teorie a skutečnost: obecná část*. 2005, s. 18, 19, 35.

2) Komputace

- Prognózování důsledků
- Hodnocení variant
- Přijetí rozhodnutí, volba nejvhodnější varianty

3) Interpretace

- Konečná formulace rozhodnutí, včetně vymezení prostředků realizace a kontroly
- Implementace

4) Zhodnocení rozhodnutí

Hledisko informovanosti rozhodovatele

Je jedno z nejvýznamnějších hledisek v teorii i praxi. Informovanost subjektů rozhodování má vliv na utváření celého rozhodovacího procesu, určuje způsob rozhodování.

- Při **rozhodování za jistoty** zná subjekt stav okolí a může předvídat důsledky rozhodnutí. Rozhodování se pak redukuje na volbu varianty s optimálním důsledkem
- U **rozhodování za rizika** má subjekt možnost určit pravděpodobnost výskytu jednotlivých stavů (ačkoliv neví, který se přesně stane) a je schopen určit pravděpodobné důsledky volby variant. Rozhodování se pak opět redukuje na volbu varianty s optimálním očekávaným důsledkem, za těchto předpokladů ale již nemusí být optimální varianta přijata.

Rozhodování za nejistoty předpokládá, že rozhodovatel není schopen určit pravděpodobnost výskytu různých rozpoznaných stavů okolí, je pouze informován o možných variantách řešení problému a jejich důsledcích při různých rozpoznaných stavech.¹⁹ Rozhodování při nejistotě většinou vychází z některého z následujících kritérií:

- optimistické maximax kritérium,
- pesimistické maximin kritérium,

¹⁹ TURČÍKOVÁ, J., STEJSKAL, L., STÁVKOVÁ, J., *Rozhodování a chování spotřebitele*. 2007, s. 20, 22.

- kritérium stejné věrohodnosti,
- realistické kritérium,
- minimax kritérium ztráty příležitosti.²⁰

Hledisko úrovně řízení

Nejobvyklejší členění úrovně řízení zahrnuje tři úrovně a od nich odvozené tři základní typy rozhodovacích procesů.

- **Strategické rozhodování** představuje rozhodování o způsobu dosahování vytyčených cílů daného systému. Z možných variant dosahování cílů volíme nejefektivnější z hlediska stupně splnění cílů. Strategické rozhodování se týká jednorázových, neopakovatelných problémů, rozhodování je zde tvůrčím aktem, a klade vysoké nároky na odborné znalosti, schopnosti a zkušenosti rozhodovatele.
- **Taktické rozhodování** se zabývá volbou nejúčinnějších cest, metod a prostředků dosažení stanovených strategických cílů. Taktické rozhodnutí musí vycházet ze strategického rozhodnutí.
- **Operativní rozhodování** zabezpečuje realizaci taktických rozhodnutí. Řeší rutinní, opakující se problémy s krátkým časovým horizontem, převažuje zde individuální rozhodnutí.

Stupeň formalizace

- **Empiricko-intuitivní rozhodování** je založeno na zkušenostech, odborných znalostech a logickém úsudku subjektu rozhodování. Rozhodnutí jsou přijímána více méně intuitivně, z čehož vychází omezení tohoto přístupu na řešení opakovaných, jednoduchých problémů. Přínosem může být využití vědomostí, zkušeností a tvůrčích schopností rozhodovatele. Při řešení složitých problémů je ale nutné přecházet k rozhodování založeném na vědeckých základech.
- **Exaktní rozhodování** předpokládá využití standardizovaných postupů a modelů. Nachází uplatnění v opakovaných situacích, kde lze většinu faktorů a prvků kvantifikovat. U problémů s převahou či výrazným podílem kvalitativních znaků tyto postupy často selhávají.

²⁰ HEBÁK, P., *Rozhodování při riziku*. 2013, s. 49, 50.

Rozsah účinnosti a časový horizont rozhodnutí

Globální (všeobecné) rozhodování se komplexně dotýká celého řešeného problému. Je náročnější na přípravu a má větší dopady než rozhodování dílčí, které se týká jednotlivých stránek řešeného problému. Musí však vždy zapadat do kontextu globálního rozhodnutí.

Časový horizont platnosti rozhodnutí člení rozhodování na dlouhodobé, střednědobé a krátkodobé. Klasifikace není spojena s konkrétní délkou období, spíše s různou potřebou prognózování. Rozhodnutí v kratším horizontu opět musí zapadat do kontextu rozhodnutí dlouhodobějšího.²¹

1.8 Behaviorální ekonomie

Hlavní proud ekonomických teorií představuje spotřebitele jako ekonomicky smýšlející bytost. Teorie tak počítá se spotřebitelem jako bytostí, která je motivována k efektivnímu ekonomickému rozhodování. Tato bytost se zaměřuje na vlastní individuální zájem, přičemž chce maximalizovat své výnosy a minimalizovat náklady. Behaviorální ekonomie naopak zkoumá způsoby lidského rozhodování za předpokladu omezené racionality, kdy je spotřebitel ovlivňován různými vlivy a jedná iracionálně.²²

1.8.1 Iracionalita ve spotřebním chování

Teorii racionální volby nekritizují jen behaviorální ekonomové a jejich teoretické modely. Každodenní zkušenosti z různých oborů lidské činnosti dokazují, že mnohdy ani za těch nejlepších podmínek není možné dosáhnout čistě racionálního jednání. Je možné určit několik zásadních proměnných, které mají vliv na racionalitu.

Závodný a Kozák zdůrazňují, že:

- Rozhodování je značně ovlivněno způsobem, jakým člověk vnímá a hodnotí riziko, resp. vznikající nebezpečí. Když člověk hodnotí známé riziko, je možné odhadnout pravděpodobnost, s jakou se něco stane. Avšak při nejistotě není pravděpodobnost známa.

²¹ TURČÍKOVÁ, J., STEJSKAL, L., STÁVKOVÁ, J., *Rozhodování a chování spotřebitele*. 2007, s. 20-21.

²² ZÁVODNÝ P., KOZÁK J. a V., *Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality*. 2013, s. 54.

- Na rozhodování má vliv kulturní okruh, ve kterém lidé vyrostli.
- Rizika s velmi malou pravděpodobností lidé přeceňují, zatímco rizika s vysokou pravděpodobností podceňují.
- Rozhodnutí o stejném problému může dopadnout zcela odlišně, rozhoduje-li se jedinec ve velmi kladném či velmi záporném citovém stavu. Navíc emoce ovlivňují rozhodnutí jak v době, která mu předchází, tak v době následující.
- Lidé přijímají a užívají informace v podobě, v níž je získali, aniž by o nich v tomto ohledu uvažovali.
- Na rozhodování mají vliv naučená pravidla. Dochází k posilování vlivu lidí výše postavených v rámci určité hierarchie, a naopak se snižuje vliv lidí níže postavených.
- Rozhodování mění míra nejistoty, se kterou se lidé rozhodují. Zároveň má stejný vliv na rozhodování i hodnota, kterou lidé rozhodovaným předmětům a jevům přisuzují.
- Rozhodování ovlivňují stereotypy. Především ty, které se týkají přesvědčování o vlastnostech a chování členů lidských skupin.²³

1.8.2 Faktory ovlivňující racionální chování

Prvním a velmi zásadním faktorem, který negativně ovlivňuje racionální chování jedince je omyl plynoucí z prvního dojmu. Je označován za pravděpodobně nejvýznamnější příčinu iracionálního chování. Omyl prvního dojmu působí na lidi z důvodů, které jsou prakticky totožné se čtyřmi základními pilíři propagandy. Tedy je přítomno poselství, které je konkrétní a zároveň jednoduché, jsou osloveny emoce a představivost. Omyl prvního dojmu negativně ovlivňuje vyhodnocování rizik.

Emoční a sociální příčiny mají zásadní negativní vliv na racionální chování. Dle Závodného a Kozáka existuje 7 příčin. Jde o poslušnost, konformitu, příslušenství ke skupině, iracionalitu v organizacích, nemístnou důslednost, chybné užití odměn a trestů a emoce.

Třetím faktorem jsou myšlenkové chyby. Jde o různé deformace myšlenkových procesů a soudů, které často vznikají pod tlakem nedokonalosti lidského myšlení. Např.

²³ ZÁVODNÝ P., KOZÁK J. a V., *Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality*. 2013, s. 50, 51.

zkreslení skutečnosti, nespolehlivá paměť, dopouštění se mylných závěrů, lidé tvoří neexistující souvislosti, lidé ignorují názory, které svědčí proti jejich názoru atd.

Intuice je čtvrtým faktorem, který negativně ovlivňuje racionální chování. Víra v převahu intuice nad racionální analýzou je součástí „magického myšlení“, které je z evolučních důvodů vrozené.

1.8.3 Metody behaviorální ekonomie

Metody, jež dnes používá behaviorální ekonomie, jsou v podstatě stejné, jako v jiných oblastech ekonomiky. V počátcích se behaviorální ekonomie opírala především o data získaná různými experimenty. Později behaviorální ekonomové vstoupili za pomyslné hranice experimentů a přijali celou řadu metod používanou dnešními ekonomy. Zásadní objem nejnovějších příspěvků týkajících se behaviorální ekonomie jako podklady používá dostupná data. Další nedávné studie využívají takových metod, jako jsou terénní experimenty, počítačové simulace nebo skenování mozku.

Experimenty měly svoji důležitou roli především v počáteční fázi behaviorální ekonomie, neboť bylo s jejich pomocí možné jasně rozlišit behaviorální vysvětlení procesů od těch standardních.

Přestože se behaviorální ekonomie spoléhá na data získaná z experimentů, je zásadně odlišná od experimentální ekonomie. Behaviorální ekonomové slučují při své práci rozmanité prvky vybrané z různých názorů, směrů či učení, a to i zdánlivě protikladných. Nevymezují se na základě výzkumných metod, které využívají, ale spíše na základě psychologických poznatků, které uplatňují vůči ekonomii. Naproti nim experimentální ekonomové přistupují k experimentu jako k jimi schválenému výzkumnému nástroji. V duchu této myšlenky vytvářejí nové experimentální metody, které jsou vhodné k laboratornímu řešení ekonomických problémů a dosažení všeobecné shody na řadě významných metodologických otázek.

Experimentální ekonomové však vyvinuli pravidla a postupy, které jsou pro mnohé behaviorální ekonomy příliš omezující. Toto omezení se projevuje například v rozdílném přístupu k datům. Ekonomie dosud nebere v dostatečné míře v úvahu kontext a jeho vliv na rozhodování lidí při experimentech. Psychologické výzkumy však dokazují, že vliv kontextu na rozhodování může být velmi silný.

Experimentální ekonomie má limity, které jsou stanoveny její koncepcí. Behaviorální ekonomie dává možnost pochopit chování spotřebitelů v situacích, které se vymykají každodennímu průměru. Psychologický realismus a jeho použití v ekonomii,

který podporuje behaviorální ekonomie, otevírá nejenom nové možnosti empirickému výzkumu mimo laboratoř, ale také především mnohem širší spektrum přístupů k výzkumu.²⁴

1.9 Pojišťovnictví

Pojišťovnictví je odvětví ekonomiky, které se zabývá pojišťovací činností, která obnáší uzavírání pojistných smluv, správu pojištění a poskytování plnění pojistných smluv. V hospodářské praxi v České republice rozlišujeme dva různé pojišťovací systémy. Prvním je systém sociálního zabezpečení s přímou účastí státu. Jedná se zde o poskytování určité jednotné pojistné ochrany v oblasti sociálního zabezpečení a pojištění (tj. zdravotní, nemocenské, úrazové a důchodové), které je zajišťované veřejnoprávními institucemi nebo fondy pod plnou kontrolou státu. Druhý systém je založen na komerčních principech a je realizován komerčními pojišťovnami, které poskytují pojistnou ochranu a nabízejí pojištění různých rizik.²⁵

1.9.1 Pojištění

Pojištění je historicky ověřený a v tržním prostředí osvědčený způsob eliminace následků nahodilé události. Je to efektivní způsob tvorby, zhodnocování a rozdělování technických rezerv na úhradu škod vzniklých z nahodilých událostí. Pojištění je právním vztahem rovnocenných subjektů pojištění, uzavřeném na základě pojistné smlouvy.

Účelem pojištění je dle Čejkové a Martinovičové snaha zmírnit nebo odstranit důsledky nahodilých událostí prostřednictvím preventivních opatření, pojistné ochrany v rozsahu uzavřené smlouvy, likvidace pojistné události. Hlavními úkoly pojišťovny je předcházení přímých a následných škod, investování volných peněžních prostředků a náhradě škod po vzniklé pojistné události.²⁶

1.9.2 Klasifikace pojištění

Klasifikace pojištění se liší nejen v odborné literatuře od různých autorů, ale i v legislativní podobě, kdy v novele Zákona o pojišťovnictví dochází poměrně často

²⁴ ZÁVODNÝ P., KOZÁK J. a V., *Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality*. 2013, s. 52 - 57.

²⁵ ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D., *Pojišťovnictví*. 2003, s. 100, 101.

²⁶ ŘEZÁČ, F., *Pojišťovnictví*. 2011, s. 23.

k úpravám. Přitom pojistná praxe má zažitě vlastní dělení, které je klientům pojišťoven daleko srozumitelnější.

Životní pojištění

Základní rozdělení životního pojištění je na pojištění rizikové a rezervotvorné. Dále se ale zaměřím na charakteristiku jednotlivých druhů životního pojištění.

- Pojištění pro případ smrti se používá zpravidla v souvislosti se získáním hypotečního úvěru, úvěru ze stavebního spoření či spotřebitelského úvěru. Hlavním důvodem pro sjednání životních pojištění v souvislosti se sjednaným úvěrem u banky je, že se ručitelé nebo pozůstalé osoby v případě úmrtí dlužníka nedostanou do potíží, protože dlužnou částku úvěru u banky uhradí pojišťovna.
- Kapitálové životní pojištění je optimální kombinací vytváření finanční rezervy a pojištění života. Zaručuje klientovi, popřípadě jeho blízkým, dosažení vytyčeného finančního cíle i přes možné nepříznivé události. Pojistné, které klient platí, je spotřebováváno na krytí rizik obsažených v pojištění a je základem pro tvorbu pojistného plnění, při dožití konce sjednané doby pojištění. Pojistné má dvě složky, rizikovou a rezervotvornou.
- Investiční životní pojištění je podobné kapitálovému. Rozdíl je v možnosti volby klienta, kam budou jeho prostředky investovány na základě rozdílné investiční strategie – tomu ovšem také odpovídá vyšší riziko. Prostřednictvím tohoto pojištění je možné i s minimálními prostředky vstoupit na kapitálový trh a získat tak dlouhodobě vyšší výnosy než na terminovaném vkladu u bank.
- Důchodové pojištění si klient sjednává u komerčních pojišťoven. A může se stát doplňkem k důchodu ze sociálního zabezpečení a doplňkovým zaměstnaneckým důchodovým připojištěním.²⁷

Neživotní pojištění dle norem EU a dle dělení např. dle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví není zcela sjednoceno.²⁸ Některé pojištění, dle norem EU zařazené do neživotního pojištění (např. úrazové pojištění), je v České republice dle občanského zákoníku zařazeno do pojištění životního.

- Pojištění majetku se specializuje na pojišťování rizik a škod, které mohou vzniknout na majetku fyzických nebo právnických osob. Dělí se na pojištění

²⁷ ŘEZÁČ, F., *Pojišťovnictví*. 2011, s. 28 - 39.

²⁸ Dělení pojištění na jednotlivá odvětví dle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.

věcí (movitých a nemovitých) a na pojištění zájmů (pohledávek, úvěrů, vkladů, zisků apod.). Jednotlivá pojištění vznikala podle pojistných rizik nebo podle majetkových zájmů. Skupiny pojištění, které obsahují stejná rizika, se spojují do pojistných odvětví.

- Pojištění odpovědnosti za škodu se vztahuje na škody způsobené pojištěným na majetku a zdraví nebo zájmech jiných osob a organizací. Pojištění zákonné odpovědnosti odráží moderní vývoj práva v myšlence, že každý, kdo vykonává činnost, kterou může ohrozit osobu nebo majetek, bezpodmínečně ručí za škody vzniklé touto činností.²⁹

Zajištění znamená pojištění pojišťovny. Představuje přenos rizika nebo jeho části na jiný subjekt (zajišťovnu), který není s pojištěným ve smluvním stavu. Mezi hlavní úkoly zajištění patří:

- Rozdrobení rizika – zajištěním se pojistitel zbavuje části rizika.
- Stabilizační úloha – zajištění zmírňuje účinek kolísání škodního průměru, a tím slouží jako stabilizační činitel.
- Zvyšuje kapacitu pojišťovny – pojišťovna má prostřednictvím zajišťovacích smluv možnost přijmout do pojištění vyšší částky.
- Umožňuje kontakt se zahraničními pojistnými trhy, zajištění má totiž mezinárodní charakter. Umožňuje sledovat vývoj pojistné a tarifní politiky zahraničních pojistitelů a konfrontovat ji s tuzemskou praxí.³⁰

1.9.3 Možnosti finančního krytí rizik

Mezi možnosti finančního krytí rizik patří samopojištění a dále rozložení rizika na více subjektů, kam řadíme dohodu o vzájemné pomoci mezi podniky, vytvoření společných finančních fondů, vytvoření družstev, založení kaptivní pojišťovny a v neposlední řadě komerční pojištění.

Samopojištění představuje vytvoření předpokladů, aby byla každá předpokládaná ztráta krytá z vlastních zdrojů, přičemž může jít o vlastní prostředky, o úvěr nebo o kombinaci předcházejících dvou forem. Každý způsob má své výhody a nevýhody:

Mezi výhody samopojištění patří:

²⁹ ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D., *Pojišťovnictví*. 2003, s. 38 - 45.

³⁰ ŘEZÁČ, F., *Pojišťovnictví*. 2011, s. 62, 63.

- existuje přímá zainteresovanost na snižování a na kontrole rizika ztráty;
- rozhodnutí o samopojištění se bude zřejmě omezovat na velkém organizace, které mají mezi svými zaměstnanci kvalifikovaný personál schopný fond spravovat;
- zisky z fondu plynou podnikateli nebo občanu, který je jeho vlastníkem;
- pravidelně odkládané prostředky by měly být nižší než pojistné, protože nevznikají náklady na provize makléřů, správu pojištění a zisk pojišťovny;
- úrok z investic patří majiteli a může být použit na zvýšení fondu
- nedochází ke sporům s pojistitelem ohledně škod.

Mezi nevýhody samopojištění je možné zařadit:

- škoda může vzniknout kdykoliv, a to i ve formě, která může způsobit, že se firma finančně vyčerpá a výsledkem bude likvidace její činnosti;
- kapitál musí být krátkodobě vázaný, aby byla zajištěna jeho okamžitá dostupnost;
- může vzniknout velký tlak na půjčení si prostředků z fondu a tím ke ztrátě bezpečnosti
- může dojít ke kritice ze strany akcionářů, že se váží velké částky kapitálu, a to za cenu dividend apod.;
- účastníci samopojištění ztrácejí možnost získat technické poradenství od pojistitelů na zábranu rizika;
- může vzniknout potřeba zvýšit počet zaměstnanců zabývajících se existujícími riziky za cenu dodatečných nákladů.³¹

Dohoda o vzájemné pomoci mezi podniky představuje nejstarší systém způsob řešení finančního krytí rizika. V podstatě jde o dohodu mezi partnery, dodavateli, přáteli apod., ve které se účastníci zavazují, že se budou spolupodílet na škodách, které kterýkoli z nich utrpí, anebo že si vzájemně pomohou při jejich odstraňování. Do určité míry (například při malých a středních rizicích) je nejefektivnějším způsobem finančního krytí rizika, avšak neřeší se zde příliš problém ztrát většího rozsahu. Vzhledem k velké konkurenci je tento způsob možné realizovat snad pouze mezi živnostníky a drobnými podnikateli.

³¹ ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D., *Pojišťovnictví*. 2003, s. 16, 17.

Vytvoření společných finančních zdrojů (fondů)

Pro případ možnosti větších ztrát se více podnikatelů sdružuje a ukládají společné prostředky do speciálních fondů. Podle dohodnutých pravidel se tyto prostředky přerozdělují těm členům sdružení, které postihne nějaká ztráta. Fond může být určen pro jakékoliv ztráty. Toto řešení je vhodné pro malá a střední rizika. Závažným problémem je dle Čejkové a Martinovičové, že pro případ neočekávaných událostí je možné použít jen tolik prostředků, kolik společníci do společného fondu vloží. Obvykle se nepočítá s opakováním událostí a ty potom nejsou finančně kryté.

Vytvoření družstev

Jedná se obdobný systém jako u společných fondů. Sdružují se zde určité skupiny podnikatelů, které jsou ohrožovány stejným nebo podobným rizikem. Prostředky na krytí případných škodných událostí se získávají ze dvou různých zdrojů:

- z členských příspěvků, které jsou nezávislé na míře rizika každého člena, nebo častěji na objemu porovnatelných výkonových ukazatelů, jako jsou například tržby, objem výroby, počet pracovníků apod.;
- z podnikatelské činnosti tohoto spolku nebo družstva, která je orientovaná na rozvoj zdrojů pro potřeby krytí očekávaných ztrát a na náklady, které jsou nevyhnutelné na správu a činnost sdružení nebo družstva.

Vytvoření kaptivních pojišťoven

Velké společnosti s přiměřeně rozloženým rizikem mohou vytvářet kaptivní pojišťovny jako dceřiné společnosti, jejichž účelem je realizovat pojištění pro mateřskou společnost. Výhodou je, že mateřská společnost vloží prostředky, které by jinak vložila do pojištění v jiné pojišťovně, do vytvoření kaptivní pojišťovací společnosti. Přebytek prostředků je pak investován a současně poskytuje mateřské společnosti pojistnou ochranu.³²

Komerční pojištění

Pro finanční uspořádání ztrát je přijatelnější formou rozložení rizika mezi více subjektů. Sem patří i komerční pojištění jako organizovaná, efektivní forma vytváření a

³² ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D., *Pojišťovnictví*. 2003, s. 18.

využívání finančních rezerv, jež se tvoří z pojistného. Pojištěný nemusí mít vlastní peněžní zdroje na krytí ztrát vzniklých neočekávanou událostí, v momentě realizace rizika.

Souhrnně má krytí rizik komerčním pojištěním zejména tyto výhody:

- peněžní zdroje pojistitele jsou prakticky disponibilní v plné výši škody, podle rozsahu pojistného krytí;
- zdroje nejsou závislé na výšce vkladů pojištěného subjektu;
- výška náhrady odpovídá rozsahu ujednaných pojistných podmínek a cenové hladině v době pojistné události bez ohledu na to, že pojistné se hradí v relacích kalkulovaných v čase před vznikem události;
- výše náhrady je objektivizovaná podle jednotlivých pravidel a jednotných postupů;
- výše pojistného je tím menší, čím je pojištěné riziko lépe plošně rozložené, a na čím delší dobu je pojištění uzavřené;
- pojistné u některých druhů pojištění je pro podnikatele daňovým nákladem.³³

1.10 Hazardní hry

Hazardní hry již po staletí mimořádně okouzlují muže i ženy – často na úkor jejich solventnosti, někdy zdravého rozumu a občas i života, provázející je jako jeden z nejhlubších lidských pudů. Existují v různých formách téměř ve všech společnostech, jak zaostalých tak moderních. Není divu, že všudypřítomnou popularitu hazardních her se pokoušely potlačovat občanské nebo mravní instituce počínaje snad již starým Řeckem, které v nich viděly hrozbu pro organizaci státu, ale tyto akce nikdy neměly většího úspěchu. V současné době se důraz přesunul z eliminace hazardních her na jejich regulaci do sociálně přijatelných norem.

Hazardní hra je podle Davida Spaniera definována jako hra šancí nebo dovedností, kdy poměry vsazených částek k vyplaceným výhrám nejsou ve váš prospěch. Pokud tyto poměry jsou ve váš prospěch, není to hazardní hra – je to investice a samozřejmě finančně mnohem výhodnější. U ní máte matematicky zajištěno vytvoření zisku, za nějakou delší dobu, stejně jako v jakékoliv jiné formě správně prováděného podnikání se zajištěnou návratností. Takovou je například činnost provozovatelů kasina,

³³ ČEJKOVÁ, V., MARTINOVIČOVÁ, D., *Pojišťovnictví*. 2003, s. 19.

kteří mají vždycky poměr investic k příjmům ve svůj prospěch. Vedou regulérní podnik a musí mít za delší časové období zisk. Ostatní v kasinu sázejí na určitou šanci a doufají, že budou mít štěstí. Přestože mnohé hazardní hry jsou hodně rozšířené a mají stejná základní pravidla, nehrají se samozřejmě po celém světě stejně.

1.10.1 Zákony pravděpodobnosti

Pokud roztočíte minci, máte stejnou naději, že padne jedna či druhá strana. Předpokládejme, že padne šestkrát za sebou jedna strana. Pokud máte nyní házet, na kterou stranu padne mince, zdá se, že podle „zákonu průměrování“ by měla padnout opačná strana, a většina hráčů se přikloní k nerovným sázkám odporujícím skutečné šanci. Mince nemá žádnou paměť, pro to, co se stalo předtím, a váš sázečí handicap je zřejmý. Lidé však stále sázejí tímto neopodstatněným způsobem.³⁴

1.10.2 Výpočet sázečích poměrů

Budeme vycházet z rovných pravděpodobností. Je důležité znát jak vypočítávat další typy sázečích poměrů. Jeden z nejznámějších problémů v historii hazardních her vznikl kolem sázek aristokratického hazardního hráče zvaného Chevalier de Méré v roce 1654. Slušně a stabilně vyhrával sázkou, že vrhne kostkou šestku čtyřmi hody. Na svého přítele Blaise Pascala, velkého francouzského matematika a filozofa, se obrátil s problémem vrhu dvojice kostek a sázky, že dosáhne dvě šestky z dvaceti čtyř vrhů – což se zdálo být přesně úměrné prvnímu případu sázky – ale peníze prohrál. V čem byla tedy chyba? Chevalier věděl, že šestka je jen jedna z šesti možných výsledků. Zřejmě předpokládal, že když vrhne kostkou čtyřikrát, jeho šance na šestku se násobí čtyřmi, tj. $1/6 * 4 = 2/3$. Jak vidíme, mýlil se. Podobně si uvědomil, že při vrhu dvou kostek je šance na výskyt dvou šestek 1 z 36, což je celkový počet možností, jak mohou padnout dvě kostky. Spočítal tedy, že 24 vrhů bude dávat naději 24 ku 36, což je opět 2/3. Vypadalo to jako další dobrá sázka. Jeho uvažování bylo opět chybné.

Správná metoda kalkulace jak předvedl Pascal, je začít s počtem prohraných vrhů a určovat, jaké jsou šance. Při vrhu jedné kostky bude jedno vyhrávající číslo, šestka, a dalších pět čísel prohraje, tedy pravděpodobnost prohry je 5/6. Šance na nezískání požadovaného čísla u čtyř vrhů je $(5/6)^4$ tj. 48%. Hráč by tedy 52% vrhů získal a 48% ztratil. Nezajišťuje to příliš velký zisk, ale je jasné, proč Chevalier

³⁴ SPANIER, D., *Hazardní hry: kapesní průvodce*. 1991, s. 5, 6.

v prvním případě vyhrával. Počet prohraných vrhů házením dvou kostek je 35 z 36, takže pravděpodobnost, že hráč nedosáhne jedním hodem dvou šestek je 35/36. U 24 vrhů je pravděpodobnost nedosažení dvou kostek $(35/36)^{24}$, což dává 50,86%. Hráč by tedy vyhrál pouze 49,12%, bilance je tedy mírně v neprospěch Chevaliera.

Problém Chevaliera de Méré je vhodným příkladem, jak se lze jednoduše splést při výpočtech sázecích poměrů. V zásadě sázecí poměr proti výskytu události je dán poměrem počtu případů, kdy událost nenastane, k počtu pozitivních případů. Je tedy nutné nejdříve znát sázecí poměry, než začneme sázet.

1.10.3 Podstata hazardu

Jestli jsou sázecí poměry vždy ve váš neprospěch, jak je dáno podstatou většiny hazardních her, můžeme se ptát: „Proč vůbec hrát hazardní hry?“ Důvod spočívá v tom, že je to mimořádně zábavná a vzrušující činnost. Navíc můžete vyhrát! Jak bylo již dříve uvedeno, provozovatelé kasina mají za delší časové období provozování zaručený zisk, Ovšem krátkodobě je to hráč, který může vyhrávat. Podstatou hry úspěšného hráče je maximalizovat šance využíváním nejlepších sázecích poměrů. Ve většině případů to ale nelze provést. Sázecí poměry zůstávají často ve váš neprospěch. Rozdíl lze však redukovat a jsou případy, kdy lze získat sázecí poměry ve svůj prospěch.³⁵

1.10.4 Hry dovedností a hry šancí

Poker a backgammon, přestože patří mezi hazardní hry, jsou poněkud odlišné. Jsou to hry, při kterých je potřeba dovedností a dříve či později se projeví dokonalejší technika, založená na respektování pravděpodobnosti. Pokud se hraje delší dobu, lepší hráči vždy vyhrávají.

Girolamo Cardano ve své průkopnické práci (Knihy o hrách náhody) nabízí moudrou radu: „Největší výhoda hazardních her spočívá v tom, že nemusíte vůbec hrát.“ Jako náruživý hráč měl Cardano často problémy. Byly to jeho zkušenosti v tabulkách, které ho vedly k úspěšnému výzkumu matematických základů hry kostkou. Jako hráč rozpoznal, že může existovat velký rozdíl mezi teorií a praxí. Hra je často příliš rychlá, než aby se mohlo použít tabulek, a emoce jsou příliš velké, než aby se úspěšně použili teoretické vědomosti. To je důvod, proč při hrách daných pouze

³⁵ SPANIER, D., *Hazardní hry: kapesní průvodce*. 1991, s. 7, 8.

pravděpodobnostmi, jako je například ruleta, musíte znát sázecí poměry předem a být schopni vypočítat okamžitě libovolnou danou pravděpodobnost.

1.10.5 Štěstí

Co je štěstí? Štěstí máte, když padne podle vašeho přání zcela nahodilá kombinace, karet, čísel nebo kostek. Stejný výsledek může znamenat pro některé další hráče neštěstí. Pokud si přejete jednu stranu mince a padne vám vaše strana, není žádné vysvětlení nebo důvod, proč se tak stalo. Jak víme, šance jsou pořád pro obě strany stejné. Celkově se dá říci, že výsledky se budou mít tendenci průměrovat. Ačkoliv nikdo nemůže ovládat nebo dokonce předvídat svoje štěstí, každý hráč může rozhodovat o tom, jak riskantní je hra, kterou chce hrát. Při uzavírání konkrétní sázky a v průběhu dlouhých her je třeba mít na paměti pravděpodobnost úspěchu či neúspěchu a přibližovat se jistotě. Zde dávají odpověď sázecí poměry a procenta pravděpodobnosti. Poměr zisku u určité sázky nelze měnit, ale lze ovlivnit variabilitu. Lze vsadit 100 jednotek na nějakou šanci a pokoušet svoje štěstí v jedné hře nebo vsadit jednu jednotku 100krát a rozprostřít tak svoje štěstí na mnoho stejných šancí. Očekávaný výsledek je stejný, ale první způsob je velice riskantní.³⁶

1.10.6 Kurzové sázení a sázkové kanceláře

Ve sportovních sázkách se dnes po celém světě točí miliardy. I když historie kurzového sázení je samozřejmě mnohem delší. Největšího rozmachu dosáhlo kurzové sázení v České republice i ve světě až díky internetu v posledních zhruba 15 letech. Na poli hazardu mají sportovní sázky zvláštní postavení. Obecně se sice řadí mezi další hazardní hry, upřít jim ale nelze to, že sázkař může svůj úspěch a neúspěch značně ovlivnit výběrem zápasu a druhu své sázky, takže není odkázán pouze na štěstí, jako je tomu u většiny her v kasinu.

Za vůbec první sázku uzavřenou na sport se považuje souboj koní pánů Haverse a Prettymana v Londýně v roce 1635. Oba tenkrát na své oře vsadili stejnou sumu, takže byli sobě navzájem i bookmakery, kteří si vypsali férové kurzy 2:1. Z dnešního pohledu by to znamenalo, že oba koně byli na stejné úrovni a žádný z nich nebyl favoritem. Historie kurzového sázení se také v dalších staletích psala hlavně na koňských dostizích, další sporty se postupně začaly přidávat až na začátku 20. století. Protože šlo

³⁶ SPANIER, D., *Hazardní hry: kapesní průvodce*. 1991, s. 8, 9.

o jednu z forem hazardu, bylo kurzové sázení provozováno ilegálně. Povolání bookmaker v té době oficiálně neexistovalo. Sázky se dále přijímaly hlavně u dostihových drah a každý ilegální bookmaker měl svoji menší klientelu. Vzhledem k částkám, které se v kurzovém sázení často protáčely, začal tento obor zajímat i maffii – hlavně po první světové válce v USA. Legální pak začalo být kurzové sázení od 60. let v Anglii. To striktní zákony v USA zakazují ve většině států uzavírat sportovní sázky dodnes. Také kurzové sázení v ČR probíhalo až do pádu komunismu v roce 1989 v naprosté ilegalitě, a to převážně v pražské Chuchli. S nástupem nového režimu pak začaly vznikat nové (legální) sázkové kanceláře. Právě několik bookmakerů z Chuchle v čele s textařem Michalem Horáčkem založilo už v roce 1990 sázkovou kancelář Fortuna. Dnes funguje na trhu kurzového sázení v ČR několik společností, které vykazují obrat v miliardách korun.

Moderní historie kurzového sázení v ČR i ve světě se ovšem začala psát až v polovině 90. let. To začaly vznikat první firmy nabízející sportovní sázky na internetu. Dnes už si bez nich kurzové sázení nelze ani představit. Ty tam jsou doby, kdy se člověk musel vypravit do kamenné pobočky, dnes sází pohodlně z domova, kdykoliv 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Byť sportovní sázky na internetu ve většině států světa nebyly (a někde stále nejsou) povoleny, sázení online přitáhlo spoustu klientů. Ti naplno poznali výhody nejen pohodlnosti, ale také lepších kurzů. Internetovým kancelářím totiž odpadají náklady na zbytečný personál, který musí v každé kamenné sázkové kanceláři fungovat.

Velká konkurence také přispěla k tomu, že kurzová nabídka se značně rozšířila a dnes je již možné vsadit si kdykoliv a kdekoliv prakticky na jakýkoliv sport. To nakonec pochopili i zákonodárci a od 1. ledna 2009 je kurzové sázení v ČR povoleno i na internetu. Byť zatím jen pro pět největších společností na českém trhu.³⁷

³⁷ Hazardní hráč: Historie kurzového sázení po sportovní sázky na internetu [online]. Dostupný z WWW: <http://www.hazardnihrac.com/online-sazky/historie>

2 Analytická část

Analytická část se věnuje vyhodnocení dotazníkového šetření. Každou otázku jsem rozebral a vyhodnotil zajímavé údaje. Dotazník jsem tvořil velmi jednoduše, bez zbytečných detailů, které by mi stejně při vyhodnocování nebyly užitečné. Pravdou je, že nad reálností určitých situací, které jsou mezi otázkami obsaženy, se může někdo zastavit s výhradou, že ve skutečném světě to takto nefunguje. S tímto názorem bez výhrad souhlasím. Avšak šlo mi zejména o to, zjistit jak se lidé v určitých situacích zachovají, pro kterou variantu se rozhodnou, nikoliv jestli jejich rozhodnutí bude skutečně proveditelné v reálném životě. Dále se statistickými metodami pokusím zjistit přesné údaje o tom, jak se lidé za rizika rozhodují, jak riziko snižují či eliminují a krátce shrnu i problematiku hazardních her. Pro detailní průzkum jsem vybral základní třídění dle pohlaví, u kterého nebude potřeba nijak omezovat výběr. V členění dle věku jsem vybral dvě nejpočetněji zastoupené skupiny tedy 19 až 30 let a 46 až 60 let. Bude určitě zajímavé zjistit, jaké existují rozdíly v chování mezi těmito dvěma skupinami lidí. Kategorii vzdělání jsem si trochu poupravil, budu porovnávat skupinu osob s vysokoškolským vzděláním a na druhé straně skupinu osob se středním a základním vzděláním. Tyto dvě třídy jsem záměrně spojil dohromady, aby byl počet respondentů relevantní. Co se týká výběru dle povolání, rozhodl jsem se vybrat 3 kategorie: zaměstnaný, živnostník nebo podnikatel, student. Myslím, že každý z této trojice se bude chovat trochu odlišně, a proto by byla škoda vybrat pouze dva druhy povolání.

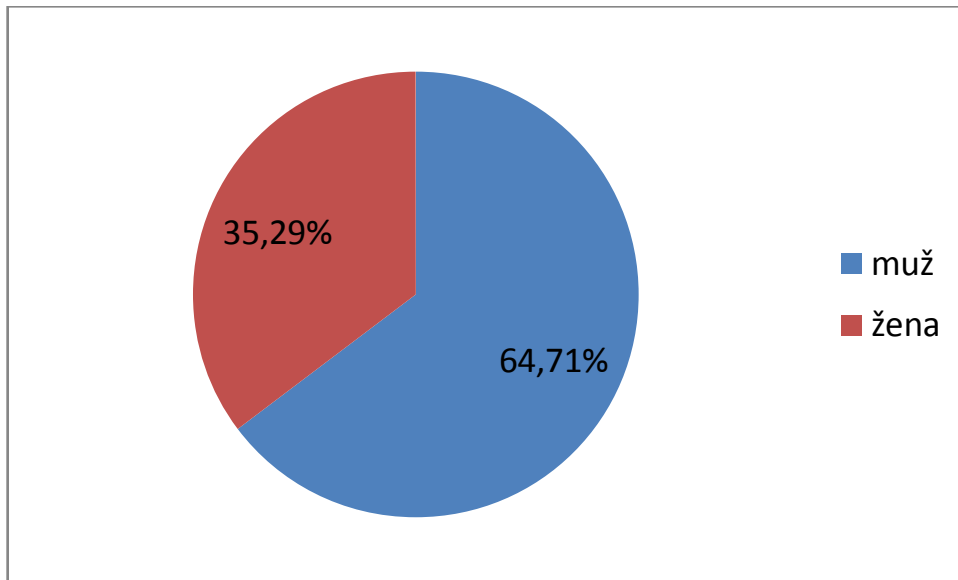
2.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Následující část obsahuje základní informace, které jsem zjistil z dotazníkového šetření. Uvádím zadání všech otázek, včetně grafického zpracování a komentářů. Vyhodnocení je rozčleněno do čtyř kategorií dle struktury otázek, a to: obecné informace, rozhodování za rizika, eliminace rizika a hazardní hry.

2.1.1 Obecné informace

- Otázka č. 1 – pohlaví
 - a) muž
 - b) žena

První otázka zjišťovala pohlaví respondenta. Dotazník vyplnilo 77 mužů a 42 žen. Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.



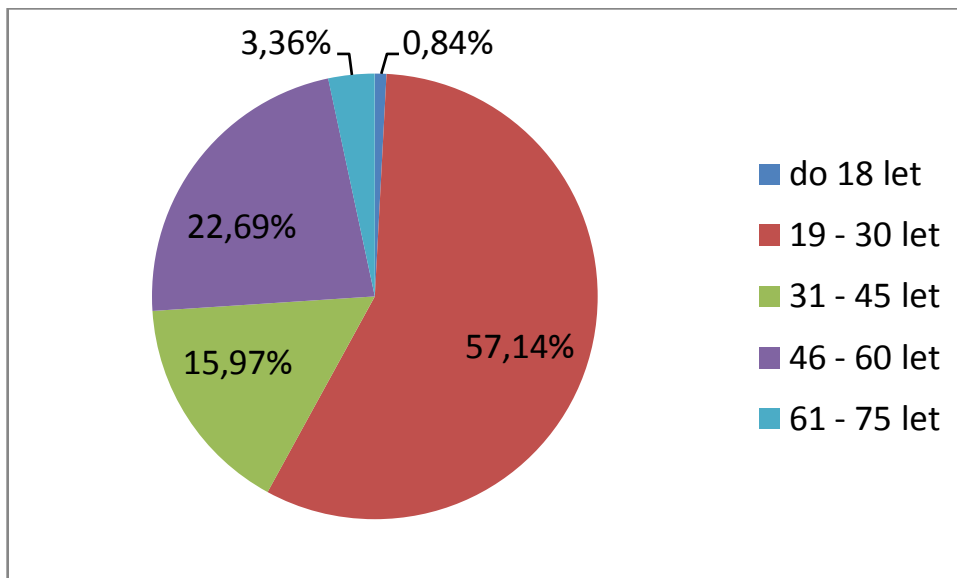
Graf 1: Pohlaví (Zdroj: vlastní zpracování)

Ideální rozložení dle pohlaví by bylo určitě 50:50, bohužel to se mi nepovedlo. Ale myslím, že ženy jsou zastoupeny v dostatečném počtu, aby byl výsledek šetření relevantní.

- Otázka č. 2 – věk

- a) do 18 let
- b) 19 – 30 let
- c) 31 – 45 let
- d) 46 – 60 let
- e) 61 – 75 let
- f) 76 a více

Druhá otázka zjišťovala věk respondenta. Dotazník vyplnila 1 osoba do 18 let, 68 osob od 19 do 30 let, 19 osob od 31 do 45 let, 27 osob od 46 do 60 let, 4 osoby od 61 do 75 let a bohužel nikdo starší 76 let. Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

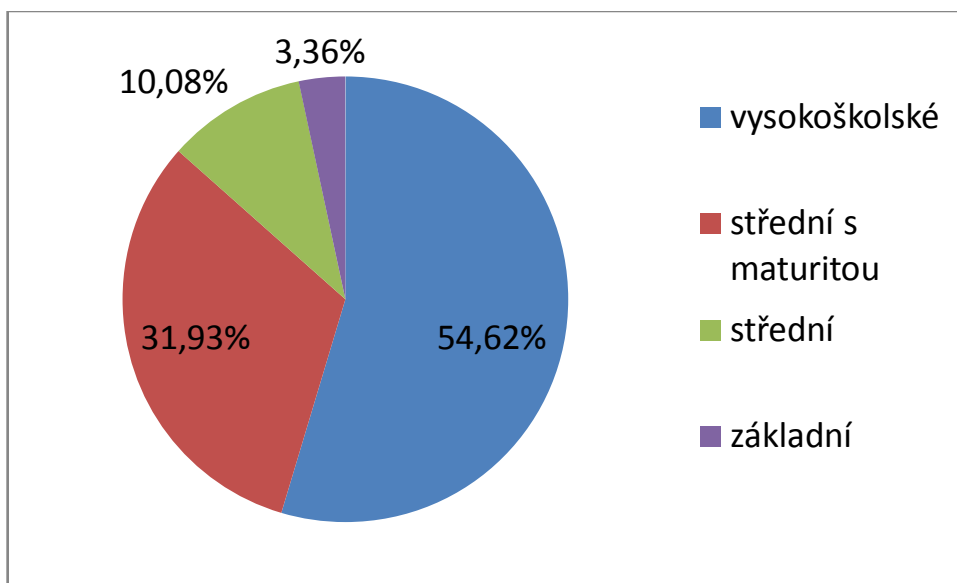


Graf 2: Věk (Zdroj: vlastní zpracování)

Věková struktura, ukazuje jasnou dominanci skupiny osob ve věku 19 až 30 let, je to dáno tím, že i já se nacházím v této věkové kategorii, a proto se mi podařilo oslovit nejvíce lidí právě z této věkové skupiny. Slušné zastoupení má i kategorie 31 až 45 let, respektive 46 – 60 let. Bohužel dotazník neoslovil nikoho nad 76 let.

- Otázka č. 3 – nejvyšší dosažené vzdělání
 - a) základní
 - b) střední
 - c) střední s maturitou
 - d) vysokoškolské

Třetí otázka zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Dotazník vyplnilo 65 osob se vzděláním vysokoškolským, 38 osob se vzděláním středním s maturitou, 12 osob se středním vzděláním a 4 osoby se základním vzděláním. Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

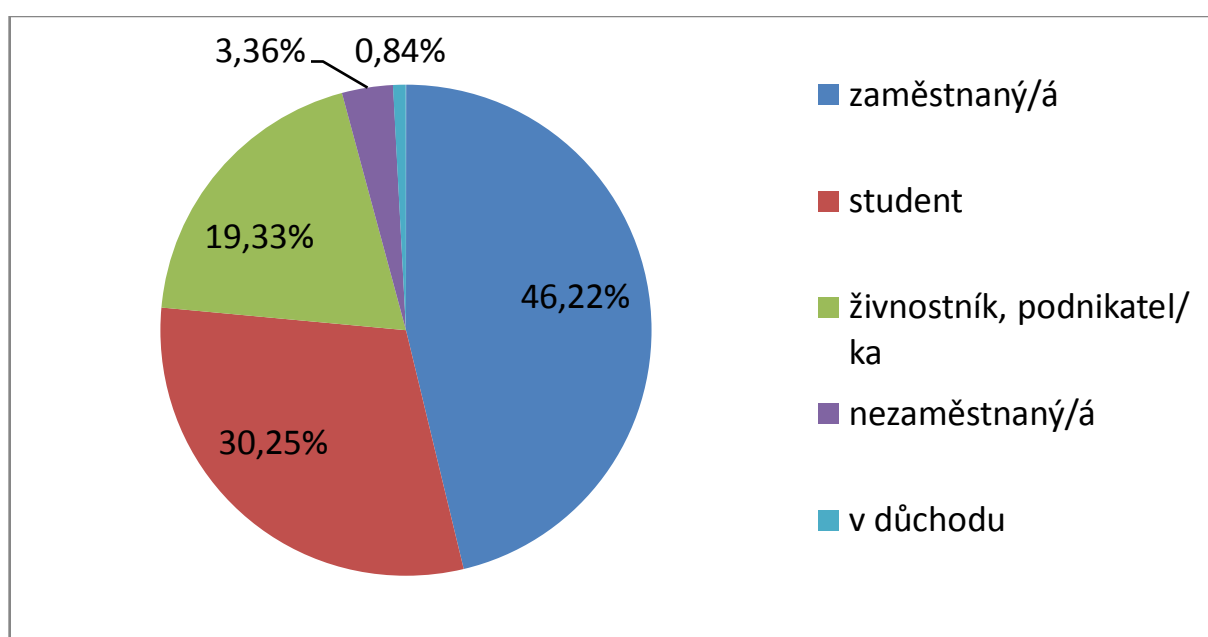


Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání (Zdroj: vlastní zpracování)

V otázce týkající se vzdělání, jsem schválně vynechal upřesňující možnosti jako např. vzdělání vysokoškolské bakalářské, magisterské, postgraduální, nebo další rozšíření vzdělání středního. Myslím si, že v rámci zjišťování, jak se spotřebitelé rozhodují za rizika, postačí toto základní rozdělení. Dotazník zodpověděla jen malá skupina osob se základním nebo středním vzděláním, převažují lidé, kteří v rámci vzdělávání úspěšně dokončili minimálně bakalářské studium na vysoké škole.

- Otázka č. 4 – povolání
 - a) zaměstnaný/á
 - b) nezaměstnaný/á
 - c) student
 - d) živnostník, podnikatel/ka
 - e) v důchodu

Čtvrtá otázka zjišťovala povolání respondentů. Dotazník vyplnilo 55 zaměstnaných osob, 36 studentů, 23 živnostníků nebo podnikatelů, 4 nezaměstnaní a 1 osoba v důchodu. Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.



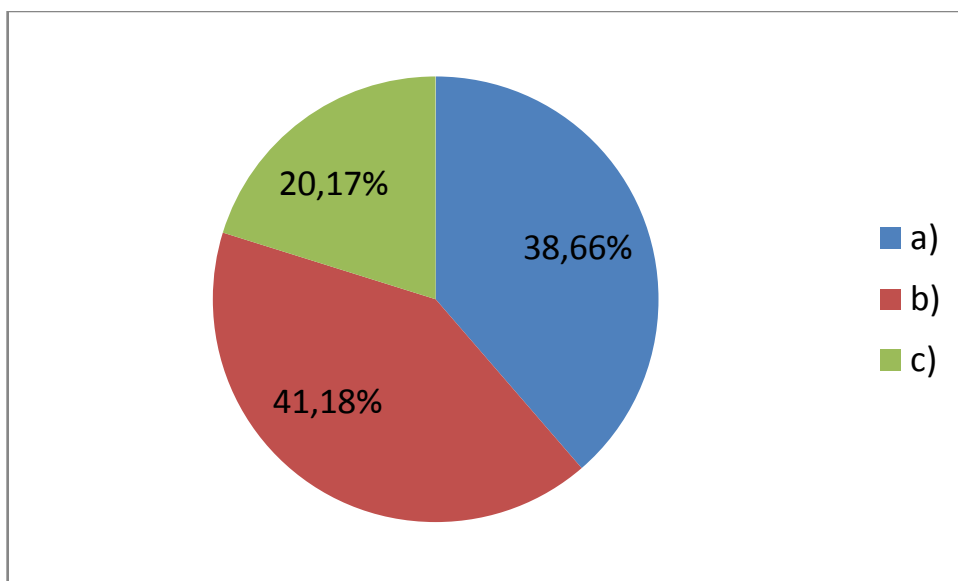
Graf 4: Povolání (Zdroj: vlastní zpracování)

Ve výše zobrazené otázce, jsem záměrně ponechal na výběr z pěti nejdůležitějších skupin, které budu v další části diplomové práce navzájem hodnotit. Převažují skupiny osob, které jsou aktuálně zaměstnané, nebo se jedná o studenty. Podařilo se mi, ale také oslovit slušné zastoupení živnostníků a podnikatelů, kteří by teoreticky díky svým zkušenostem a praxi mohli mít jiný pohled na eliminaci rizika nebo třeba hazardní hry než např. studenti.

2.1.2 Rozhodování za rizika

- Otázka č. 5 – představte si, že se stala dopravní nehoda, při které může zemřít 10 lidí, a musíte se rozhodnout mezi:
 - a) 20% šancí záchrany všech 10 osob
 - b) 50% šancí záchrany 5 osob
 - c) 100% šancí záchrany 2 osob

Pátá otázka zjišťovala chování respondentů v kritické situaci, kdy jde o záchranu lidských životů. Celkem 46 osob se rozhodlo pro variantu a), 49 osob pro variantu b), a 24 osob pro variantu c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

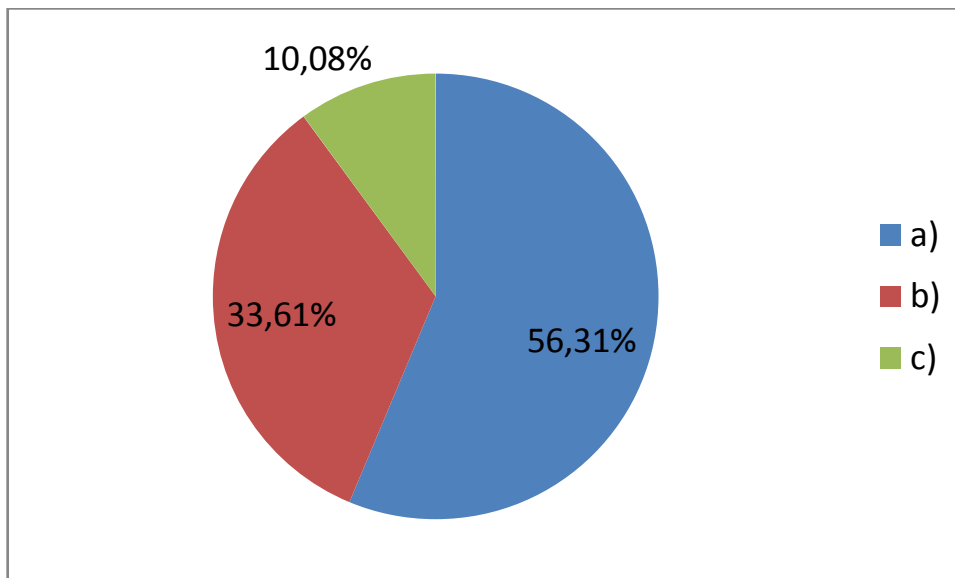


Graf 5: Pátá otázka – dopravní nehoda (Zdroj: vlastní zpracování)

Cílem této otázky, bylo zjistit, jak se lidé zachovají v situaci, kdy se musí rozhodnout kolik osob a s jakou pravděpodobností můžou zachránit při dopravní nehodě. Pro mě osobně velice překvapivě se pouze 20% dotázaných rozhodlo s jistotou zachránit 2 osoby. Zbytek dal přednost riziku a možnosti zachránit více lidí, ale také možnosti nezachránit nikoho. Hned u první otázky jsem tedy dospěl k zajímavému výsledku, že lidé, kteří se dostanou do krajní situace, kde jde o lidské životy, dávají přednost podstoupení rizika na úkor jistoty.

- Otázka č. 6 - představte si situaci, že se musíte co nejrychleji dostat z bodu A do bodu B, jak se zachováte?
 - a) půjdu po značené cestě a za 10 kilometrů dorazím do bodu B
 - b) půjdu neznámou zkratkou č. 1 a mám šanci 50%, že cesta bude dlouhá pouze 5 kilometrů, ale 50% šanci, že to bude 15 kilometrů
 - c) půjdu neznámou zkratkou č. 2 a mám šanci 20%, že cesta bude dlouhá pouze 2 kilometry, ale 80% šanci, že to bude 18 kilometrů

Šestá otázka zjišťovala, jak se bude respondent dotazníku chovat v situaci, kdy v sázce už nejsou lidské životy, ale pouze prodloužení nebo zkrácení cesty z bodu A do bodu B. Celkem 67 osob se rozhodlo pro možnost a), 40 lidí pro možnost b), a 12 osob pro možnost c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

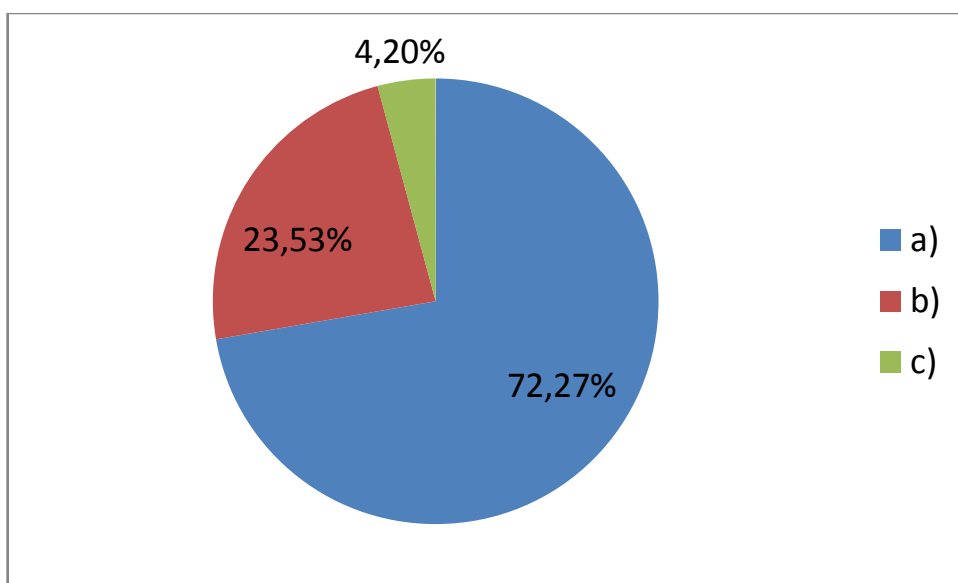


Graf 6: Šestá otázka – značená cesta nebo zkratka (Zdroj: vlastní zpracování)

Tato otázka, ač to tak na první pohled nemusí vypadat, měla určitou spojitost s otázkou předcházející. Nejednalo se zde o kritickou situaci, ale pouze o volbu mezi délkou cesty. Možnosti odpovědí byly však podobné. V otázce č. 5 jsem očekával, že lidé vsadí spíše na jistotu a zachrání se stoprocentní šancí 2 osoby, naopak v otázce č. 6 bych očekával, že respondenti dotazníku zariskují a zvolí zkratku č. 1 nebo 2, přece jenom nejde už o záchranu lidských životů. Tato úvaha je však vyvrácena protože nadpoloviční většina zvolila jistotu, a tedy odpověď a).

- Otázka č. 7 - chcete si koupit nový vysavač, který právě přišel na trh, které variantě dáte přednost?
 - a) vysavač koupím za 3 000 Kč a bude určitě fungovat
 - b) vysavač koupím za 2 100 Kč, ale existuje 30% šance, že se porouchá
 - c) vysavač koupím za 1 200 Kč, ale existuje 60% šance, že se porouchá

Sedmá otázka zjišťovala, zda si respondent koupí vysavač dražší, který bude bezporuchový, nebo zariskuje a pořídí si vysavač levnější, který je ovšem k poruchám náchylnější. Celkem 86 osob se rozhodlo pro variantu a), 28 osob pro variantu b), a 5 osob pro variantu c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

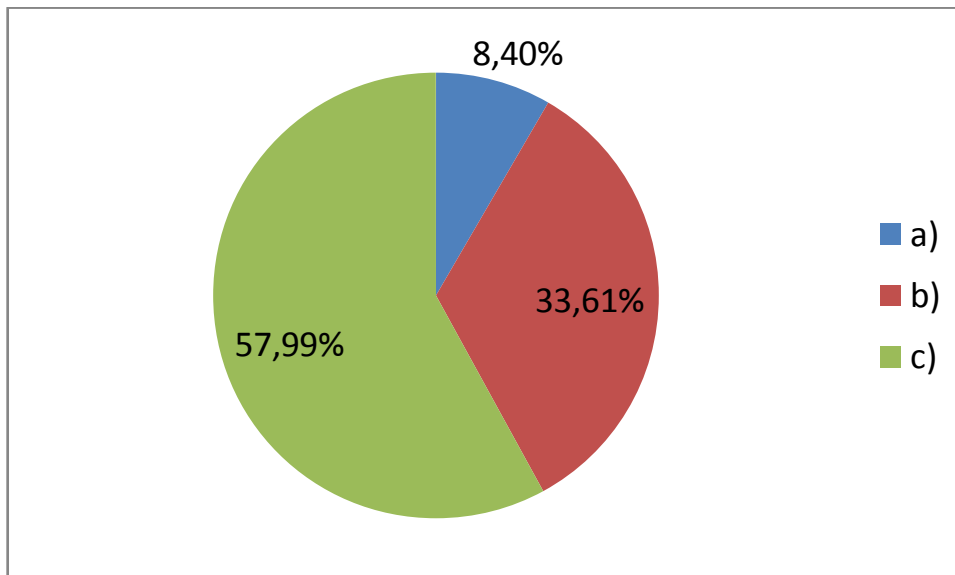


Graf 7: Sedmá otázka – koupě vysavače (Zdroj: vlastní zpracování)

Z otázky, týkající se koupě vysavače, jasně vyplývá, že většina lidí dá přednost výrobku, který je kvalitní a radši si za něj připlatí. Pouze 5 osob zvolilo variantu koupě levného výrobku s 60% šancí poruchy. Je jasné, že výrobce jakéhokoliv produktu nebude nikde uvádět, že jeho výrobek je levný, ale poruchový, ale s výsledků se dá usoudit, že spotřebitelé dají přednost spíše kvalitní a prověřené značce.

- Otázka č. 8 - přemýšlíte nad situací, že chcete investovat 10 000 Kč, vyberte pro Vás nejlepší variantu.
 - a) 25% šance zisku 6 500 Kč, ale 75% šance, že přijdete o celou původní investici
 - b) 50% šance zisku 4 000 Kč, ale 50% šance, že přijdete o celou původní investici
 - c) 75% šance zisku 1 500 Kč, ale 25% šance, že přijdete o celou původní investici

Osmá otázka zjišťovala, jak se respondent rozhodne při investici 10 000 Kč, zda bude riskovat ztrátu investice, nebo dá přednost menšímu zisku z investice, ale riziko ztráty bude nižší. Celkem 10 osob zvolilo variantu a), 40 osob variantu b), a 69 osob variantu c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

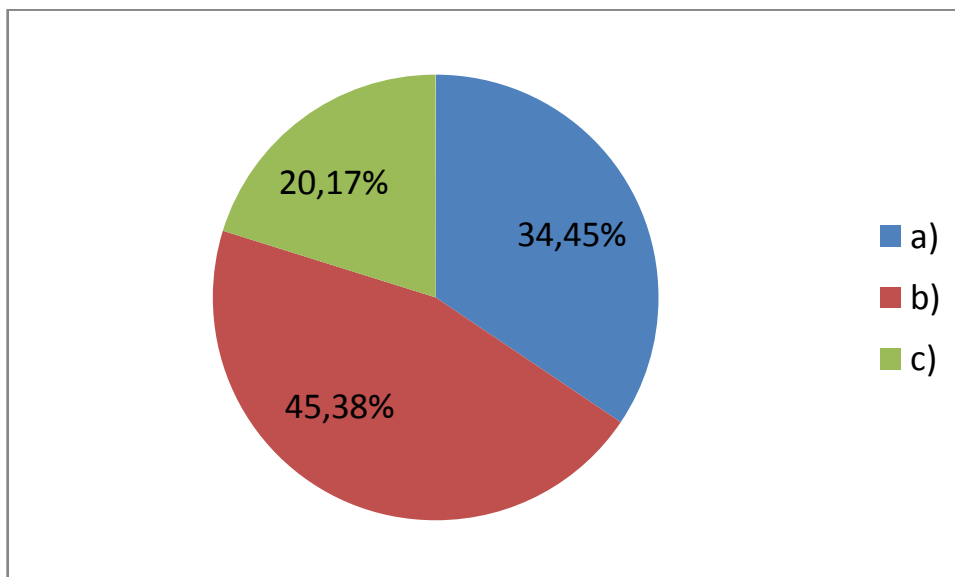


Graf 8: Osmá otázka – investice 10 000 Kč (Zdroj: vlastní zpracování)

Výsledek výše položené otázky ukazuje, že potenciální investor bude velmi opatrný v případě, kdy může svoji celou investici ztratit. Dá tedy přednost možnosti nižšího zisku, ale také nižší procentuální šanci ztráty investice. I přesto se třetina respondentů rozhodla zvolit riziko střední, a tedy že na 50% přijde o svých 10 000 Kč, což mě osobně velmi překvapilo. Je to možná způsobeno tím, že na tyto peníze nahlížím z pozice studenta, jako na poměrně velkou částku.

- Otázka č. 9 - Přemýšlíte nad situací, že chcete investovat 1 000 000 Kč, vyberte pro Vás nejlepší variantu.
 - a) jistota zisku 50 000 Kč
 - b) 50% šance zisku 100 000 Kč, 50% šance že nezískáte nic, ale o původní investici nepřijdete
 - c) 25% šance zisku 125 000 Kč, 75% šance že nezískáte nic, ale o původní investici nepřijdete

Devátá otázka zjišťovala, jak se respondent zachová při investici 1 000 000 Kč, zda bude riskovat vyšší zisk nebo dá přednost jistotě nízkého zisku. Tato otázka se lišila od té předcházející především tím, že nebylo možné o celou investici přijít. Celkem 41 osob zvolilo variantu a), 54 osob variantu b), a 24 osob variantu c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.



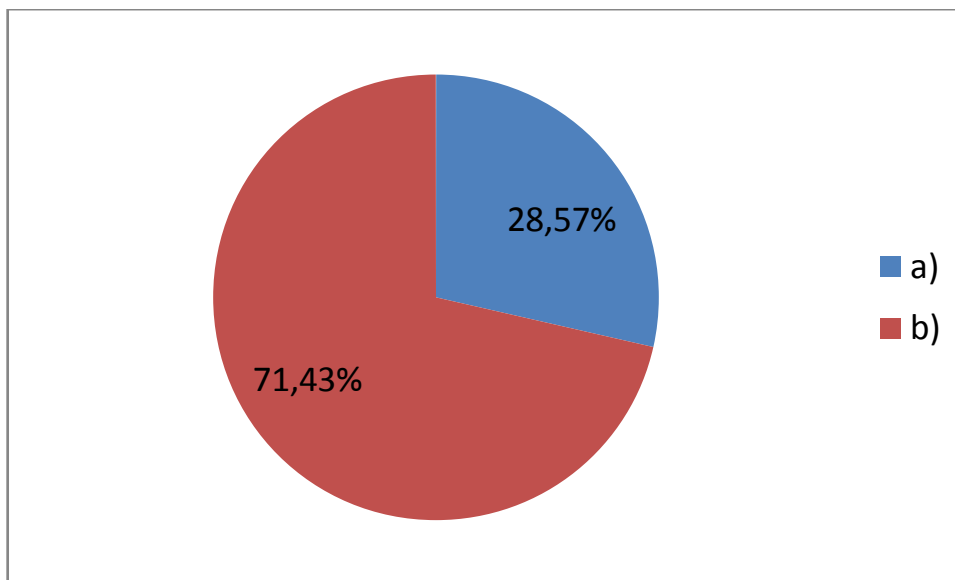
Graf 9: Devátá otázka – investice 1 000 000 Kč (Zdroj: vlastní zpracování)

Druhá otázka týkající se investic, byla položena trochu jinak než ta předcházející. Teoreticky zde neexistovala možnost ztráty investovaných peněz, což samozřejmě v praxi nebude fungovat, šlo však o to, jestli se lidé v takovém případě opravdu rozhodnou pro větší riziko než kdyby existovala možnost ztráty investice. Výsledek ukazuje, že necelá polovina se rozhodla podstoupit střední riziko a pětina respondentů dokonce riziko vysoké. S výše uvedeného tedy můžu vyvodit, že citlivost na ztrátu investice je vyšší než citlivost na míru zisku z investice. Osobně jsem si však myslel, že rozdíl výsledků mezi otázkou 8 a 9, se projeví ještě markantněji.

2.1.3 Eliminace rizika a pojištění

- Otázka č. 10 - Právě jste si koupil/a nový fotoaparát v ceně 4000 Kč, jak se rozhodnete?
 - a) fotoaparát pojistím za cenu 200 Kč, při jeho rozbití mě bude vrácena celá částka 4000 Kč
 - b) fotoaparát nepojistím, ale existuje 5% šance, že ho poškodím a přijdu o své 4000 Kč, za které jsem si jej koupil/a

Desátá otázka zjišťuje, jestli dá respondent přednost pojištění fotoaparátu nebo raději ušetří za pojištění a bude riskovat poškození. Celkem 34 osob zvolilo možnost a), a 85 osob možnost b). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

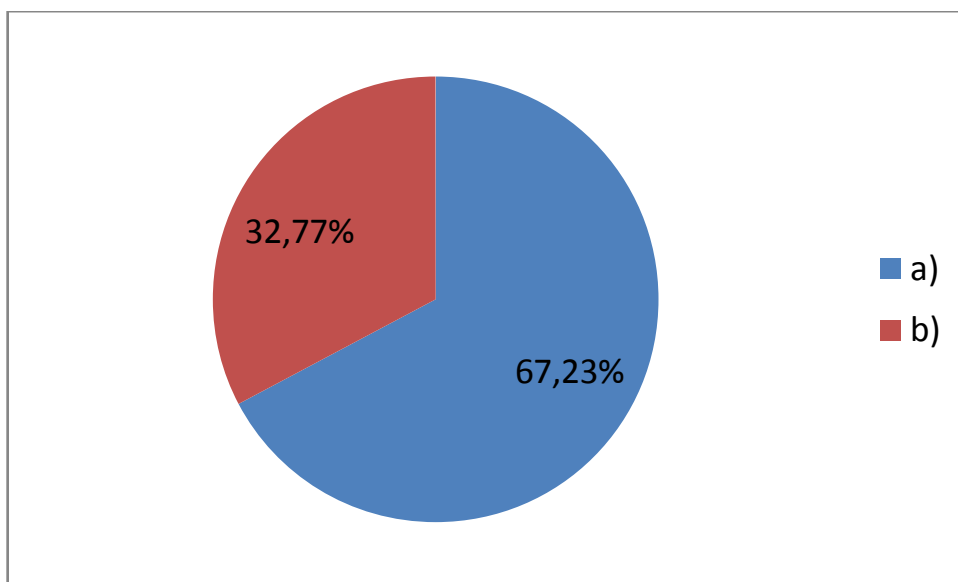


Graf 10: Desátá otázka – pojištění fotoaparátu (Zdroj: vlastní zpracování)

Z uvedených výsledků, můžeme dospět k závěru, že není příliš velká poptávka po pojištění osobních věcí. Pouze necelá třetina dotázaných by projevila zájem o pojištění svého fotoaparátu, což určitě není zanedbatelný počet, ale z následujících otázek zjistíme, že existují oblasti, kde lidé dávají větší přednost sjednání pojištění. Je možné, že pokud by byl fotoaparát dražší než 4 000 Kč, lidé by se více přiklonili ke zřízení pojištění a tedy eliminaci rizika.

- Otázka č. 11 - Představte si, že jste podnikatel/ka a vlastníte podnik v celkové hodnotě 5 mil. Kč. Existuje 5% šance, že Vás postihne živelná katastrofa a podnik zničí. Jak se budete chránit?
 - a) pojistím podnik proti živelným katastrofám částkou 250 000 Kč. Pokud dojde k živelné katastrofě, pojišťovna mně vyplatí 5 mil. Kč, které jsem do podniku investoval/a
 - b) nebudu se chránit, šance že přijde živelná katastrofa je pouze 5%

Jedenáctá otázka zjišťuje, jestli dá respondent přednost pojištění nemovitosti nebo raději ušetří za pojištění a bude riskovat poškození majetku. Celkem 80 osob zvolilo možnost a), a 39 osob b). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

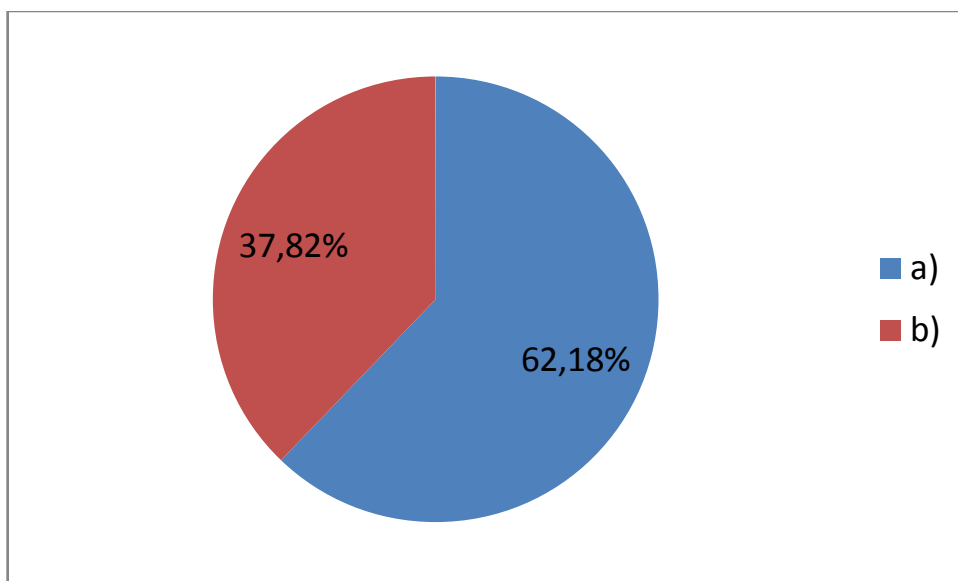


Graf 11: Jedenáctá otázka – pojištění nemovitosti (Zdroj: vlastní zpracování)

Pojištění nemovitosti je bezpochyby kategorií vyhledávanější než pojištění osobních věcí, což lze také vyčíst z výsledku průzkumu. Otázka byla položena zjednodušeně (stejně jako ostatní otázky ve skupině eliminace rizika), není uvedeno např., na jak dlouho se pojištění zřizuje. Dvě třetiny dotazovaných by se rozhodli pro pojištění podniku. Což poukazuje na to, že o tento druh pojištění je vysoký zájem a lidé nehodlají riskovat zničení nebo poškození svého majetku, i když je pravděpodobnost takové události velmi nízká.

- Otázka č. 12 - Představte si, že Vás právě povýšili a nová pracovní pozice obnáší i časté cestování do zahraničí. Existuje 5% šance, že Vám někdo během vašich cest ukradne zavazadla v hodnotě 10 000 Kč. Jak budete čelit riziku?
 - a) pojistím si zavazadla za cenu 500 Kč, a pokud mě opravdu budou zavazadla odcizena, pojišťovna mně vyplatí celou částku 10 000 Kč
 - b) zavazadla nebudu pojišťovat

Dvanáctá otázka zjišťuje, jestli dá respondent přednost pojištění zavazadel nebo raději ušetří za pojištění a bude riskovat jejich odcizení. Celkem 74 osob zvolilo možnost a), a 45 osob b). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.



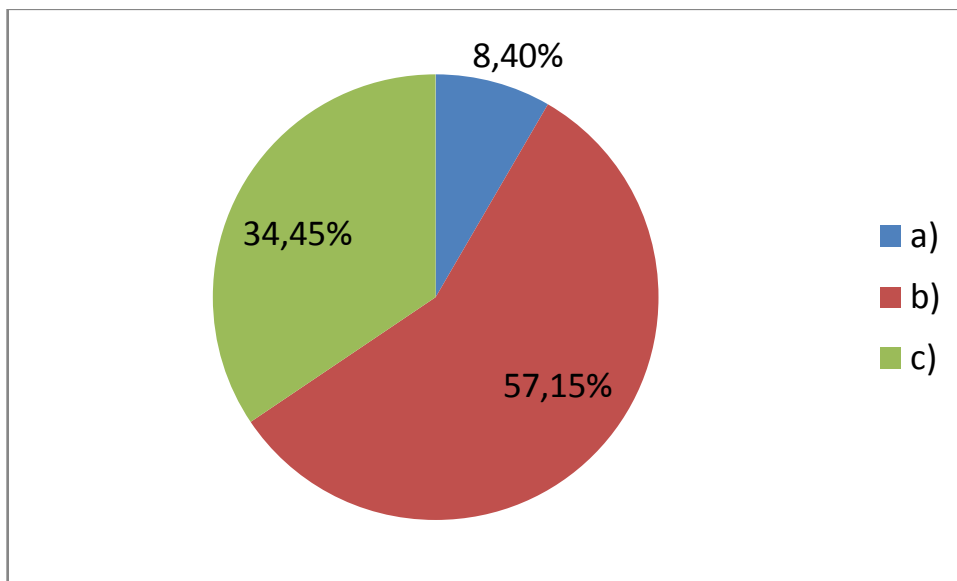
Graf 12: Dvanáctá otázka – pojištění zavazadel (Zdroj: vlastní zpracování)

Výsledek této otázky dopadl poměrně překvapivě, podobně jako u pojištění nemovitosti se dotázaní rozhodli spíše pojistit než čelit riziku. Myslím si, že rozdílový faktor, proč si dotázaní rozhodli pojistit svá zavazadla, je dán v zadání otázky. Tedy, že se nejedná jen o jednorázové pojištění na jednorázovou cestu, ale situace je nastíněna tak, že se cesta do zahraničí bude v budoucnu pravděpodobně opakovat, a proto bych i já volil možnost si zavazadla pojistit.

2.1.4 Hazardní hry

- Otázka č. 13 – které sázce dáte přednost?
 - a) vsadím 1 000 Kč, že na 6-ti stěnné kostce padne 2ka, výhra 6 000 Kč, šance že vyhraji je 1:6
 - b) vsadím 1 000 Kč, že na ruletě padne sudé číslo, výhra 2 000 Kč, šance že vyhraji je 1:2
 - c) vsadím 1 000 Kč na výhru mého oblíbeného sportovního klubu, výhra 3 000 Kč, šance že vyhraji je 1:3

Třináctá otázka zjišťuje, jak moc je ochoten respondent riskovat při sázce 1 000 Kč. Z otázky se dá také usoudit, které hazardní hře dá dotyčný přednost, ovšem to musím brát s rezervou, protože každého bude spíše zajímat, šance na výhru, nikoliv způsob jejího dosažení. Celkem 10 osob zvolilo možnost a), 68 osob b), a 41 osob c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

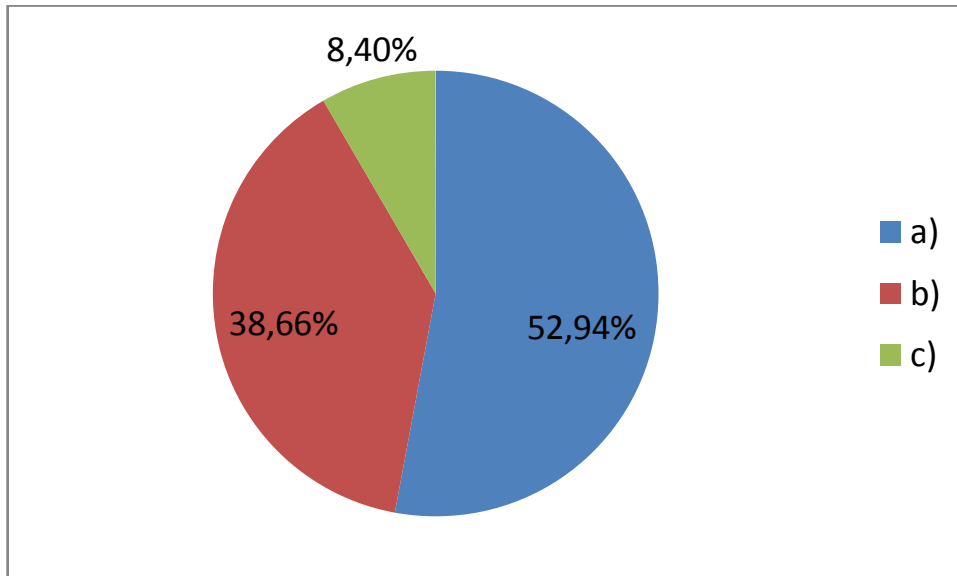


Graf 13: Třináctá otázka – sázka 1 000 Kč (Zdroj: vlastní zpracování)

První otázka z kategorie hazardních her má dva úkoly. Za prvé zjistit ochotu dotázaných riskovat svůj vklad 1 000 Kč. Za druhé zjistit zda dají přednost hodu kostkou, sázce v ruletě nebo sportovní sázce. Minimum lidí je ochotno riskovat vysokou výhru s nízkou pravděpodobností při hodu kostkou. Většina respondentů tedy volí vyrovnanější šance na výhru/prohru. Jak se ukázalo v poslední otázce dotazníku, tak i oblíbenost sportovních sázek a rulety je vyšší než u kostek, což tato otázka potvrzuje.

- Otázka č. 14 - vyberte pro Vás přijatelnější variantu.
 - a) 75% šance výhry 10 000 Kč, 25% šance že nevyhrajete nic
 - b) 50% šance výhry 20 000 Kč, 50% šance že nevyhrajete nic
 - c) 25% šance výhry 30 000 Kč, 75% šance že nevyhrajete nic

Čtrnáctá otázka zjišťuje, jestli respondent raději zariskuje a vyhraje vyšší obnos peněz, nebo se přikloní k jiné variantě. Celkem 63 osob zvolilo variantu a), 46 osob b), a 10 osob c). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.

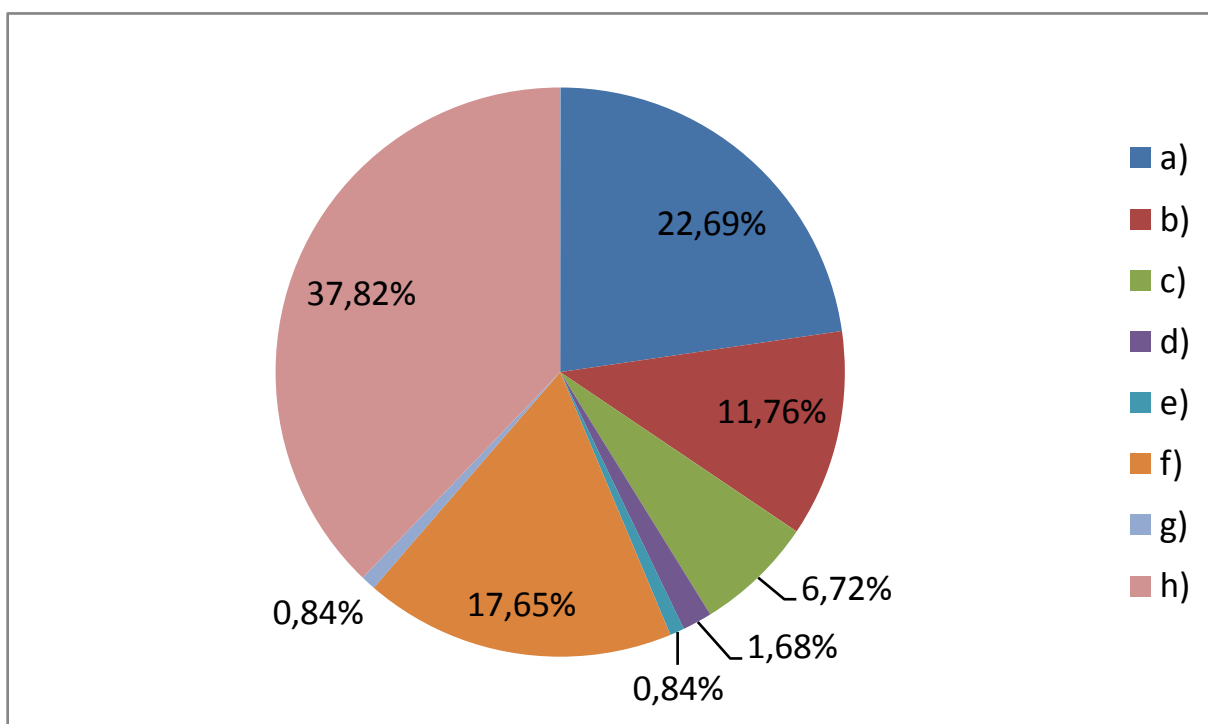


Graf 14: Čtrnáctá otázka – šance výhry (Zdroj: vlastní zpracování)

Tato otázka je položena opět specifickým způsobem. Nikde není uvedeno, že existuje možnost přijít o nějaké peníze. A tak rozhodování spočívá pouze mezi volbou, kolik chce vyhrát a jaká je šance, že vyhraji. Většina dotázaných se rozhodla pro poměrně jistou variantu výhry 10 000 Kč, potažmo vyrovnané šance na výhru 20 000 Kč. Překvapivé je, že pouze necelá desetina dotázaných by se rozhodla pro poslední nejriskantnější variantu. Pravdou je, že tato varianta je opravdu nejriskantnější, ale na druhou stranu respondent dotazníku nemohl nic ztratit. Ukázalo se, že vidina pravděpodobného zisku 10 000 Kč je přitažlivější, než menší šance na zisk 30 000 Kč.

- Otázka č. 15 - Jakou hazardní hru hrajete nejčastěji? Pokud jste nikdy hazardní hry nehrál/a, vyberte tu variantu, kterou byste chtěl/a někdy vyzkoušet.
 - a) karetní hry (poker, black jack...)
 - b) sportovní kurzové sázky
 - c) ruleta
 - d) kostky
 - e) výherní automaty
 - f) loterie (sportka, šťastných 10...)
 - g) jiné
 - h) nemám zájem o žádné hazardní hry

Poslední patnáctá otázka zjišťuje o jaké hazardní hry je mezi respondenty největší zájem. Celkem 27 osob zvolilo možnost a), 14 osob možnost b), 8 osob možnost c), 2 osoby možnost d), 1 osoba možnost e), 21 osob možnost f), 1 osoba možnost g), a 45 osob možnost h). Procentní výsledek průzkumu ukazuje následující graf.



Graf 15: Patnáctá otázka – hazardní hry (Zdroj: vlastní zpracování)

Poslední otázka, měla za cíl zjistit, jak oblíbené jsou veřejností hazardní hry. Více, jak třetina dotázaných nemá vůbec o hazardní hry zájem, ani by si nechtěla některou hru vyzkoušet. Mezi nejoblíbenější hry pak patří sportovní kurzové sázky,

loterie a karetní hry. Zejména poslední jmenované, tedy karetní hry, jsou velmi populární a v praktické části se jimi budu dále zabývat.

2.2 Podrobné vyhodnocení - rozhodování za rizika

- Muži

První otázka je dost specifická, takže bych ji raději vyhodnotil samostatně. 39% mužů, by se rozhodlo, s nejistou šancí zachránit větší počet osob z dopravní nehody, pouze 22% by volilo jistotu záchrany 2 lidí. Z následujících dvou otázek (č. 6 a 7) vyplývá, že muži dávají přednost jistotě a nechtějí příliš riskovat. Nadpoloviční většina se vždy rozhodla pro variantu nejméně rizikovou, u otázky č. 7 to bylo dokonce 74% mužů. V dalších dvou otázkách týkajících se investičního rozhodování můžeme pozorovat zajímavé výsledky. Muži se opět nehrnou do velkého rizika a dávají přednost vysoké pravděpodobnosti nízkého zisku z investice.

- Ženy

Ženy dávají u první otázky přednost zlaté střední cestě a skoro polovina by se rozhodla s 50% šancí zachránit 5 lidí. Ochota riskovat stejně jako u opačného pohlaví není příliš vysoká. Zjistil jsem však, že je o 2 – 5% vyšší než u mužů, což je pro mě překvapivý výsledek a čekal bych spíše opačné hodnoty. Z investičního hlediska ženy potvrdili domněnku z minulých otázek a je jasné, že jsou opravdu ochotnější podstoupit riziko více než muži. Ženy dávají o 5 – 10% větší přednost volbě střední varianty než muži, kteří volí spíše jistotu menšího zisku z investice.

- Věková skupina 19 – 30 let

Nadpoloviční většina mladší věkové skupiny by se rozhodla pro střední variantu, tedy záchrana 5 osob z maximálního počtu 10. Z dalších otázek jsem zjistil, že tato věková skupina dá přednost jistotě před rizikem, ovšem situace není až tak jednoznačná. Najde se cca 10% jedinců, kteří se nebudou bát, rozhodnout se pro nejrizikovější variantu. Investiční otázky potvrzují, že mladší věková skupina dává přeci jenom o trochu více přednost rizikovějším variantám v rámci jejich rozhodovacího procesu. Nejviditelnější je situace u druhé investiční otázky (č.

9), 75% dotázaných ve věku 19 až 30 let by si nevybralo jistotu zisku z investice 50 000 Kč, ale chtěli by získat víc za cenu většího rizika.

- Věková skupina 46 – 60 let

Necelá polovina starší věkové skupiny by se rozhodla pro 20% šanci záchrany všech 10 účastníků dopravní nehody. Z této otázky nechci zatím vyvozovat žádné závěry, ale je možné že starší skupina lidí bude benevolentnější k existenci rizika. Z dalších otázek jsem zjistil, že bylo opravdu dobré nepředkládat unáhlené závěry. Pro variantu nejméně rizikovou se rozhodlo v průměru asi o 13 až 14% více lidí než u skupiny mladší. Například pro koupi dražšího, ale bezporuchového vysavače by se rozhodlo 90% respondentů této věkové kategorie. Investiční otázky potvrdily, že věková skupina 46 až 60 let se v porovnání s mladší skupinou respondentů více rozhoduje pro méně rizikové možnosti.

- Vysokoškolské vzdělání

Nejvzdělanější skupina osob svoje rozhodnutí týkající se dopravní nehody rovnoměrně rozmístila mezi 20 a 50% šanci záchrany většího počtu osob. Pouze 17% dotázaných by se rozhodlo s jistotou zachránit 2 zraněné. Údaje, které mě poskytly otázky č. 6 a 7 nasvědčují tomu, že vysokoškolsky vzdělaní rozhodně riziko nevyhledávají, ale při rozhodování si vždy cca třetina zvolí rizikovější možnosti, což je více než u méně vzdělané skupiny. Investiční otázky potvrdily předchozí domněnku. Tu nejrizikovější variantu si vybere v průměru o 6 až 7% více dotázaných s vysokoškolským vzděláním než lidé se středním nebo základním vzděláním. Čekal jsem, že toto číslo bude ještě vyšší, ale i tak je mírný rozdíl patrný.

- Střední a základní vzdělání

Lidé s nižším vzděláním poměrně jasně preferují 20% šanci záchrany všech účastníků nehody. Zajímavé údaje poskytuje otázka č. 6. Skoro všichni dotázaní z této skupiny by se rozhodli neriskovat a jít po značené cestě, s tím že dojdou do cíle za 10 kilometrů. Pouze 19% by se rozhodlo zariskovat a vydat se jinou cestou, která může být kratší, ale i delší. Na základě těchto informací je patrné, že méně vzdělaní mají tendenci se riziku vyhýbat. U investičních otázek se vždy

cca 85% dotázaných rozhodlo zvolit varianty s nízkým rizikem. Svoje odpovědi rozložili rovnoměrně mezi variantu bezrizikovou s nízkým ziskem a variantu s menším rizikem a středním ziskem.

- Zaměstnaný

Tato skupina osob se rozhodla k záchraně většího počtu osob s menší pravděpodobností úspěchu. S dalších otázek jsem zjistil, že zaměstnanci jsou takovou střední kategorií v porovnání s ostatními dvěma skupinami. Nejrizikovější variantu si vybírají sporadicky, většinou sází na nejméně rizikové varianty. Zaměstnanci však chtějí ze svých investic vydolovat co nejvíce peněz, a nebojí se kvůli tomu rozhodnout pro rizikovější řešení. Nadpoloviční většina nezvolí nízkorizikové možnosti investování.

- Živnostník, podnikatel

V první otázce jasně dominuje 20% šance záchrany všech 10 lidí, další dvě varianty získaly dohromady méně než poloviční počet všech hlasů. Živnostníci a podnikatelé mají tendenci se riziku vyhýbat. Cca 65 až 75% z nich se přiklání k nejméně rizikovým variantám. V investičním rozhodování, pokračuje podobný trend. Zajímavé ne však nelogické je, že pokud je před nimi otázka investice v řádech tisíců nebo milionů korun, rozhodnou se pro rizikovější varianty u investice nižší, pokud jde o vyšší částku, sází většinou na jistou nízkého zisku.

- Student

Kategorie studentů a studentek se rozhodly pro střední cestu. 58% dotázaných by volilo pokus o záchranu 5 lidí. Další otázky ukázaly, že tato kategorie riziko přímo nevyhledává, většinou se přikloní k méně riskantní variantě, ale oproti ostatním dvěma skupinám jich třetina volí cestu středního rizika a najde se asi i 10%, kteří se nebojí rozhodnout se pro nejriskantnější variantu. Investiční rozhodování koresponduje s předchozím tvrzením. Studenti se nevyhýbají středně i více rizikovým možnostem. 56% dotázaných by zvolilo středně riskantní variantu u investice 1 000 000 Kč.

2.2.1 Závěry týkající se rozhodování za rizika

- Muži dávají přednost jistotě a nechtějí příliš riskovat.
- Muži se nehrnou do velkého rizika a dávají přednost vysoké pravděpodobnosti nízkého zisku z investice.
- Ženy jsou ochotnější podstoupit riziko více než muži.
- Ženy dávají o 5 – 10% větší přednost volbě středně rizikové investiční varianty než muži.
- Mladší věková skupina dává o trochu více přednost rizikovějším variantám v rámci jejich rozhodovacího procesu.
- 75% dotázaných ve věku 19 až 30 let by si nevybralo jistotu zisku z investice 50 000 Kč, ale chtěli by získat víc peněz za cenu většího rizika.
- Z věkové kategorie 46 až 60 let se pro variantu nejméně rizikovou rozhodlo v průměru asi o 13 až 14% více lidí než u skupiny 19 až 30 let.
- Vysokoškolsky vzdělaní rozhodně riziko nevyhledávají, ale při rozhodování si vždy cca třetina zvolí rizikovější možnosti.
- Lidé se základním a středním vzděláním bez maturity mají tendenci se riziku vyhýbat.
- U investičních otázek se vždy cca 85% dotázaných s nižším vzděláním rozhodlo zvolit varianty s nízkým rizikem.
- Kategorie zaměstnanců si nejrizikovější možnost vybírá sporadicky. Pokud nejde o investice, většinou sází na nejméně rizikové varianty.
- Zaměstnanci se ze svých investic snaží vydolovat co nejvíce peněz, a nebojí se kvůli tomu rozhodnout pro rizikovější řešení.
- Živnostníci a podnikatelé mají tendenci se riziku vyhýbat. Cca 65 až 75% z nich se přiklání k nejméně rizikovým variantám.
- Studenti se nevyhýbají středně i více rizikovým možnostem. 56% dotázaných by zvolilo středně riskantní variantu u investice 1 000 000 Kč.

2.3 Podrobné vyhodnocení - eliminace rizika, pojištění

- Muži
Tři čtvrtiny mužů se rozhodly nepojistit fotoaparát v ceně 4 000 Kč, proti jeho možnému poškození. U pojištění podniku v hodnotě 5 mil. Kč je situace opačná.

66% mužů se rozhodla podnik pojištit proti živelným katastrofám. 44% mužů se rozhodlo nepojištit svá zavazadla, pokud by byli vystaveni riziku jejich ztráty nebo odcizení. Tato hodnota je o dost vyšší než u žen, takže z toho mohu vyvodit závěr, že muži dávají přednost pojištění pouze hodnotnějších věcí, jako jsou např. nemovitosti.

- Ženy

Více jak třetina žen by fotoaparát proti poškození pojistila. Hodnoty u pojištění podniku jsou téměř totožné jako u mužů, 69% by se rozhodlo podnik pojištit. Zajímavé údaje jsem zjistil z otázky č. 12, týkající se pojištění zavazadel. 74% žen by si zavazadla pojistila proti odcizení nebo ztrátě. Na konec se dá tedy říci, že ženy dávají přednost pojištění zavazadel a stejně jako muži pojištění nemovitostí.

- Věková skupina 19 – 30 let

Třetina lidí z této věkové skupiny by se rozhodla pojištit svůj fotoaparát. Dvě třetiny by pojistili i nemovitost v hodnotě 5 mil. Kč a zavazadla pokud by byli nuceni často cestovat do zahraničí a existovala by 5% šance jejich odcizení.

- Věková skupina 46 – 60 let

Necelá třetina lidí z této věkové skupiny by se rozhodla pojištit svůj fotoaparát. Dvě třetiny by pojistili i nemovitost v hodnotě 5 mil. Kč a zavazadla. Z výše uvedených informací se dá snadno usoudit, že faktor věku nemá skoro žádný vliv na preference týkající se pojištění a eliminace rizika. Nejvyšší rozdíl v rozhodování o pojištění je u 10. otázky, týkající se pojištění fotoaparátu a to pouze o 5%, jinak jsou výsledky téměř totožné.

- Vysokoškolské vzdělání

Pouze pětina vystudovaných nebo stále studujících vysokoškoláků by se rozhodla pojištit svůj fotoaparát. Asi dvě třetiny by pak volily pojištění jak nemovitosti, tak zavazadel. Nejvíce mě překvapila právě velmi nízká hodnota u pojištění fotoaparátu, která je zatím nejmenší ze všech sledovaných hodnot.

- **Střední a základní vzdělání**
Jen čtvrtina lidí s nižším vzděláním by pojistila svůj fotoaparát. Zde je vidět malý rozdíl oproti lidem, kteří dosáhli minimálně na bakalářský vysokoškolský titul. Ostatní sledované hodnoty jsou téměř totožné, jako první sledované skupiny.
- **Zaměstnaný**
Necelá třetina zaměstnaných by si pojistila svůj fotoaparát. Asi dvě třetiny zaměstnaných by si sjednalo pojištění nemovitosti a zavazadel. Tato hodnota se přesně shoduje s ostatními měřenými parametry. Proto je jasné, že chování zaměstnanců, týkající se eliminace rizika, se nijak neliší od celkového průměru.
- **Živnostník, podnikatel**
Necelá třetina živnostníků a podnikatelů by si pojistila svůj fotoaparát. Tato skupina dává o 8% méně přednost pojištění nemovitosti než zaměstnanci a studenti, a pouze polovina podnikatelů by si pořídila pojištění zavazadel, což je o 17% méně než u studentů. Tyto sledované osoby, mají tedy tendenci více riskovat a neutráct tolik peněz za pojištění.
- **Student**
Třetina studentů by si pojistila svůj fotoaparát. Shodně 69% studentů by si chtělo sjednat pojištění nemovitosti a zavazadel. Tato hodnota se přesně shoduje s ostatními měřenými parametry. Proto je jasné, že chování studentů, týkající se eliminace rizika, se nijak neliší od celkového průměru.

2.4 Podrobné vyhodnocení - hazardní hry

- **Muži**
Polovina mužů by si vybrala z nabídky ruleta, kostky nebo sportovní sázky vsazení na ruletu při šanci výhry 50%. Sportovním sázkám dávají asi o 10% více přednost muži před ženami a sázku na kostky by si skoro nikdo nevybral. Asi polovina mužů dá přednost 75% šanci výhry 10 000 Kč a nepouští se do

rizikovějších variant. Sportovní sázení je až třetí nejoblíbenější hazardní hrou, na druhém místě jsou loterijní hry a na prvním karetní hry

- Ženy

64% žen by si vybraly z nabídky ruleta, kostky nebo sportovní sázky vsazení na ruletu při šanci výhry 50%. Riziko sázky na kostky, tedy možnost výhry jen 1:6 by si vybralo pouze 7% žen. Asi polovina žen dá přednost 75% šanci výhry 10 000 Kč a nepouští se do rizikovějších variant. Nejoblíbenější hazardní hrou jak u mužů, tak u žen jsou karetní hry, avšak 42% žen by nechtělo žádnou hazardní hru ani vyzkoušet.

- Věková skupina 19 – 30 let

Z mladší věkové skupiny dá nadpoloviční většina přednost sázce na ruletu při 50% šanci výhry. Třetina by pak zvolila sázku na sport, stejně jako u starší skupiny respondentů. Mladší věková skupina dává mírně přednost větší šanci výhry nižší sumy, tedy 10 000 Kč. Poslední otázka dotazníkového šetření zjistila velké rozdíly v rozhodování osob ve věku 19 až 30 let a 46 až 60 let. Mladší skupina má na prvním místě svých preferencí s 28% karetní hry, na druhém místě s 18% sportovní sázky a na třetím místě s 10% ruletu. 32% dotázaných nemá zájem o žádné hazardní hry.

- Věková skupina 46 – 60 let

Ze starší věkové skupiny dá nadpoloviční většina přednost sázce na ruletu při 50% šanci výhry. Tato skupina by své odpovědi rozložila téměř rovnoměrně mezi 75% šanci výhry 10 000 Kč a 50% šanci výhry 20 000 Kč. Starší věková skupina si nejvíce oblíbila loterijní hry, třetina dotázaných tyto hry hraje nebo by si je někdy ráda vyzkoušela. Na druhém místě z 15% skončily karetní hry. 45% dotázaných nemá zájem o žádné hazardní hry. Z výše uvedeného je zřejmé, že věková skupina 46 – 60 let dává o trochu více přednost střední variantě rizika, kdyžto skupina 19 – 30 let se rozhoduje o trochu více pro nejméně riskantní variantu. Dalo by se také usoudit, že klientelu firem provozujících loterijní hry tvoří především lidé ve věku nad 45 let.

- **Vysokoškolské vzdělání**
70% vysokoškolsky vzdělaných lidí by v otázce č. 13 zvolilo možnost sázky na ruletu a tedy 50% šanci výhry. Pouze 5% by se rozhodlo zariskovat vsadit svoji tisícikorunu kostky a mít šanci 1:6 že vyhrají 6 000 Kč. V další otázce zvolilo 55% dotázaných možnost nejnižšího rizika, 34% zvolilo možnost středního rizika a 11% možnost nevyššího rizika, tedy šanci 1:4 na výhru 30 000 Kč. Pouze 14% osob z této skupiny má zájem o loterijní hry. Nejoblíbenější jsou hry karetní, sázky na sport a ruleta. Necelá polovina dotázaných nemá zájem o žádné hazardní hry.
- **Základní a střední vzdělání**
Lidé se základním nebo středním vzděláním se rozhodly svoje odpovědi rovnoměrně rozložit mezi šance výhry 1:2 a 1:3, takže jdou odhodlaní o trochu víc zariskovat než první skupina. U další otázky je ale situace opačná, při vyšší sázce je tato skupina opatrnější než vysokoškolsky vzdělaní. 63% dá přednost nejméně rizikové možnosti a 37% možnosti se středním rizikem. Co se týká preference u jednotlivých typů hazardních her, tak jasně nejoblíbenější jsou loterijní hry s 38%, na druhém místě jsou karetní hry s 25%. Čtvrtina dotázaných nemá zájem o žádné hazardní hry
- **Zaměstnaný**
70% zaměstnaných by zvolilo variantu nejnižšího rizika tedy sázku při kurzu 1:2. Čtvrtina dotázaných by se přiklonila k variantě, kde je kurz 1:3. U další otázky se rozhodlo 10% dotázaných více zariskovat než u otázky předešlé a přiklonili se pro střední variantu rizika. Nejoblíbenější hazardní hrou se staly karetní hry, na druhém místě jsou loterijní hry a na třetím shodně sportovní sázky a ruleta. 45% zaměstnanců nemá zájem si vyzkoušet žádnou hazardní hru.
- **Živnostník, podnikatel**
Tato skupina lidí se rozhodla o trochu více riskovat než zaměstnanci, 56% volí kurz 1:2, 31% kurz 1:3 a 13% kurz 1:6. Nadpoloviční většina živnostníků a podnikatelů zvolila středně rizikovou variantu, tedy 50% šanci výhry 20 000 Kč.

Zajímavé je, že podnikatelé a živnostníci neváhají zvolit středně i více rizikové možnosti, ale polovina z nich má k hazardním hrám odpor.

- Student

Skupina studentů rozložila svoje odpovědi rovnoměrně mezi kurz 1:2 a 1:3. Pouze 10% si vybralo nejrizikovější možnost. Naprosto stejným výsledkem dopadla i další otázka, která se týkala rozhodnutí o možnosti výhry při sázce 10 000 Kč. Mohu tedy říci, že odpovědi studentů jsou konzistentní a nemění se ani při rostoucí výšce sázky. Skupina studujících má hazardní hry celkem v oblibě. Pouze pětina z nich má na hazard negativní názor. Nejoblíbenější jsou karetní hry a sázky na sport.

3 Praktická část

V praktické části se zaměřuji na postupy, které by měly podpořit racionální rozhodování a celkové chování spotřebitele a tvořit určitý návod podle kterého se můžeme řídit. Dále se dostávám i k návrhu zřízení pojištění a popisuji jakými způsoby je možné riziko snížit či úplně eliminovat. Nakonec charakterizuji, jak se chovají hráči hazardních her a určuji velikost nebezpečí a míru rizika jednotlivých hazardních her. Každou kapitolu vždy obohacuji i o informace které jsem zjistil vyhodnocováním dotazníkového šetření. Ke všem nápadům, návrhům a poznatkům jsem došel vědomostmi a znalostmi získanými díky studiu na vysoké škole, studiem odborné literatury a vlastními zkušenostmi s touto problematikou.

3.1 Podpora racionálního chování spotřebitelů

Kapitola obsahuje vlastní návrhy na podporu racionálního chování spotřebitelů získané z odborné literatury a dotazníkového průzkumu. Myslím si, že je nejen pro spotřebitele důležité, aby byli před uskutečněním svého rozhodnutí seznámeni se schématem rozhodovacího procesu, věděli jak vnímat nebezpečí a následně statisticky riziko dokázali i změřit. Na konci této kapitoly přikládám i vlastní podněty pro podporu racionálního rozhodování.

3.1.1 Schéma rozhodovacího procesu

Základní dělení rozhodovacího procesu můžeme identifikovat na spontánní nebo systematické. Rozhodnutí spontánní často provádíme, aniž bychom si vůbec uvědomili, že vlastně musíme o něčem rozhodnout. Probíhá rychle na základě naší intuice a zkušeností. Naše podvědomí automaticky rozhodne a nějak se zachováme. Naopak rozhodnutí systematické je založeno na vyhodnocení a nějaké úvaze nebo postoji, který zaujmeme. Jako podpora racionálního chování nám slouží určité schéma, dle kterého je dobré postupovat. Jeho podobu, představují následující body.

1. Na úvod je nutné si stanovit, jakých cílů chceme naším rozhodnutím dosáhnout. Popřípadě identifikovat, které cíle jsou hlavní (jejich splnění má prioritu), a které cíle jsou vedlejší (jejich splnění nemusíme být tak důležité).
2. Dalším bodem je identifikace možných voleb, které v rámci rozhodnutí máme. Někdy se rozhodujeme pouze mezi přijetím a zamítnutím možné varianty, naopak někdy máme na výběr z více možností. Je nutné si uvědomit, jaké

důsledky bude mít naše volba, ať už důsledky přímé nebo nepřímé. Bez těchto informací nemůžeme kvalitně vyhodnotit, pro kterou možnost se rozhodnout.

3. Faktor času je dalším klíčovým bodem. Musíme vědět, kdy je nejzazší možná doba našeho rozhodnutí, tedy kolik času máme, než se budeme muset rozhodnout pro určitou možnost. Pokud se nerozhodujeme jako jednotlivec, ale jako skupina, musíme si také uvědomit, že nám zabere nějaký čas prosadit naše rozhodnutí.
4. Identifikace prostorových parametrů popisuje možnosti, které máme pro umístění rozhodování. Rozhodování totiž může probíhat za různých okolností. Je velký rozdíl, pokud řešíme následky dopravní nehody přímo na místě incidentu, nebo se rozhodujeme v teple domova v rámci dotazníkového šetření.
5. Dostáváme se asi k nejdůležitějšímu bodu celého schématu rozhodování. Již jsme si určili, jaké jsou cíle našeho rozhodnutí, identifikovali jsme možné volby, zjistili jsme jak je důležitý faktor času a místo případně okolnosti, za kterých se budeme rozhodovat. Nyní je nutné shromáždit všechny informace, které nám budou sloužit jako podpora našeho rozhodnutí. Informace mohou být jak verbální, tak neverbální. Je ovšem důležité pracovat s informacemi aktuálními a nezkreslenými. Nepřesné nebo dokonce nepravdivé informace mohou negativně ovlivnit naše rozhodnutí. Získání správných a kvalitních informací může často zabrat mnoho času, ale bez nich se v podstatě rozhodovat nedá.
6. Většinou se v rámci rozhodovacího procesu objeví určité nejasnosti nebo třeba nemožnost přesně určit, jaké bude mít naše rozhodnutí vedlejší dopady. Proto bychom měli zjistit jakým způsobem tyto nejistoty zvládnout.
7. Dalším bodem je určení všech vstupů a výstupů rozhodovacího procesu a na jejich základě i výběr optimálního rozhodovacího modelu, který závisí na množství a kvalitě informací, které získáme.
8. Dalším a tedy druhým klíčovým bodem úspěšného rozhodnutí je stanovení si kritérií, na základě kterých se budeme rozhodovat. Kritéria můžeme určit díky informacím, které jsme získali. Je potřeba nejdříve vyhodnotit, jaké informace budou sloužit k podpoře rozhodnutí, a jaké jsou nepotřebné a spíše nás budou zatěžovat. Na základě dostupných informací vytvoříme soustavu kritérií, dle kterých se budeme později rozhodovat. Kritéria mohou mít různou povahu (ekonomická, společenská, mravní, fyzikální atd.)

9. Předposledním bodem je stanovení mezí přijatelnosti. Tedy identifikace určitých bariér, v rámci kterých se budeme rozhodovat. Musíme si uvědomit, že ne vždy je možné se rozhodnout ideálně a je důležité zjistit, kde leží hranice, v rámci které budeme výsledek rozhodnutí považovat za úspěšný případně neúspěšný.
10. Provedli jsme všechny důležité kroky, které by měly podpořit naše rozhodnutí, nyní už zbývá jen toto rozhodnutí provést a doufat, že očekávaný výsledek se stane reálným.

3.1.2 Vnímání a identifikace nebezpečí

Pro identifikaci nebezpečí je velmi důležitá dobrá představivost a chápání souvislostí. Důležité je identifikovat ta nebezpečí, která mohou reálně nastat, nikoliv absurdní situace, jejichž realizace je méně než nepravděpodobná. Při identifikaci nebezpečí se díváme do budoucna a hodnotíme jevy, které by reálně mohly nastat a nepříznivě ovlivnit naše rozhodnutí. Neméně důležitý je i pohled do minulosti, z které se můžeme poučit a zjistit příčiny vzniku jednotlivých nebezpečí, která mají tendenci se v průběhu času opakovat. Vnímání nebezpečí dokáže značně ovlivnit chování a rozhodování lidí. Existují situace, kdy lidé nebezpečí téměř nevnímají, i když je jejich existence patrná, naopak někdo může pravděpodobnost vzniku určitého nebezpečí přecenit. Příkladám základní přehled o vlastnostech a jevech, které ovlivňují naše vnímání nebezpečí, k uvedeným závěrům jsem došel v rámci studia odborné literatury a vlastních zkušeností.

- Zkušenost – každý, kdo má mnoho zkušeností s podstoupením určitého nebezpečí reaguje na jeho existenci jinak, než lidé s averzí vůči nebezpečí. Myslím si, že nelze jednoznačně říci, že lidé setkávající se často s nebezpečím ho vnímají více nebo méně než lidé, kteří nemají tyto zkušenosti. Je ale zřejmé, že lidé s méně zkušenostmi mohou riziko neúmyslně podcenit nebo naopak přecenit.
- Věk – je podobný faktor vnímání nebezpečí jako zkušenost. Na rozdíl od zkušeností, ale u věku platí, že rozdílný typ nebezpečí může vnímat rozdílná věková skupina zcela odlišně.
- Dobrovolnost a nedobrovolnost – lidé, kteří nebezpečí vyhledávají dobrovolně, zpravidla nemají problém se vystavit i větší míře ohrožení než lidé, kteří jsou nebezpečí vystaveni nedobrovolně.

- Znalost situace – kdo se již s danou situací setkal, dokáže lépe předvídat možnou míru nebezpečí. Znalost situace značně ovlivňuje vnímání nebezpečí.
- Scénář nebezpečí – je zřejmé, že pokud víme, jakým způsobem se bude nebezpečí realizovat, tak na to budeme brát ohled, a jsme schopni objektivně posoudit, zda je nebezpečí úměrné situaci, nebo je lepší se mu vyhnout.
- Informace – jak už jsem uvedl v předchozí kapitole, bez informací se můžeme těžko rozhodovat a to stejné platí i o vnímání nebezpečí. Člověk informovaný o možné existenci nebezpečí, bude na jeho vznik lépe reagovat než ten, kdo danou informaci nemá.
- Délka nebezpečí – dlouhotrvající nebezpečí budeme určitě vnímat více, než nebezpečí ovlivňující nás pouze po krátkou chvíli.
- Historie – nebezpečí v pravidelných intervalech se opakující (např. záplavy v povodňových oblastech) budeme vnímat s mnohem větší intenzitou.
- Možné následky nebezpečí – dle mého názoru je to nejvýraznější faktor vnímání nebezpečí. Následky ohrožující nás přímo na životě určitě vnímáme jinak, než pokud bude výsledkem realizace nebezpečí pozdní příchod do práce.
- Osobní situace – ovlivňuje značně vnímání nebezpečí. Osobní situaci bych rozdělil na faktory obecné – finanční nebo třeba sociální situace, a na faktory aktuální – nálada, (ne)spokojenost, štěstí apod.
- Důvěra a pocit bezpečí – oba faktory mohou velmi výrazně snížit vnímání nebezpečí.

Nemyslím si, že jsem identifikoval všechny faktory ovlivňující vnímání nebezpečí, ale myslím, že většinu těch nejvýznamnějších můj seznam obsahuje. Identifikace a vnímání nebezpečí značně ovlivňuje povahu našeho rozhodování a celkový vztah k riziku. K podpoře racionálního vnímání nebezpečí by měly sloužit zejména informace. Musím však říct, že získání těch správných a médii nezkrivených informací nemusí být vždy jednoduché.

3.1.3 Analýza rizika

Analýza rizika slouží k vytvoření podkladů pro rozhodování o riziku. Je tedy i nástrojem podpory racionálního chování spotřebitele. Metodika týkající se analýzy rizika je velmi široká a můžeme se setkat se stále novými postupy a přístupy k této problematice. Analýza identifikuje širokou škálu metod, sloužících k ovládnutí rizika a

záleží na každém z nás, kterou metodu zvolíme. Hodnotit nebezpečí je přirozená činnost, která ale často probíhá pouze podvědomě a automaticky. Většinou u nebezpečí, která jsou jednoduše odhadnutelná, a není zapotřebí je podrobněji analyzovat. Pokud se ovšem rozhodování stává složitějším a obnáší i možné velké ztráty nebo zisky je ideální vypracovat právě analýzu rizika. Dle Tichého existují tři otázky, které si na začátku každé analýzy klademe:

1. Jaké nepříznivé události mohou nastat?
2. Jaká je pravděpodobnost výskytu nepříznivých událostí?
3. Pokud nějaká nepříznivá událost nastane, jaké to může mít důsledky?³⁸

Odpovědi na tyto otázky se pokusím vysvětlit v následujícím textu.

Identifikace nebezpečí

Identifikaci nebezpečí slouží k zodpovězení první otázky a částečně jsem se jí věnoval již v předcházející kapitole. Nyní se pokusím danou problematiku trochu rozšířit. Uvedl jsem, že je důležité mít dobrou představivost, vnímat jevy minulé a pokusit se představit si jevy budoucí, dále jsem vyjmenoval faktory ovlivňující naše vnímání nebezpečí. Kromě těchto faktorů je důležitý náš postoj, který k riziku zaujmeme, tedy určitá míra tolerance nebo také přijatelnosti rizika. Jak jsem zjistil z analytické části, každý přistupuje k riziku trochu jinak, většina osob se snaží riziko potlačit, ovšem najdou se i lidé kteří riziko vyhledávají. Pro jednodušší porozumění rizika a nebezpečí je vhodné si možná nebezpečí rozčlenit do kategorií. Příkladem takových kategorií může být dělení na nebezpečí ekonomická, sociální, politická, ekologická apod. Kromě identifikace vlastního nebezpečí je velmi důležité také určit zdroje možného nebezpečí. Zdrojem nebezpečí může být lidský faktor, technický faktor nebo třeba vliv přírodních jevů. Posledním bodem identifikace je zjištění co mohou být možné spouštěče případně signály, že nebezpečí nastane.

Kvalifikace nebezpečí

Pod kvalifikací nebezpečí si můžeme představit ohodnocení jeho závažnosti. Je možné, že identifikujeme rizika, která se vlastně k dané události ani nevztahují nebo je jejich míra realizace zanedbatelná. Takovými riziky se nemusíme zabývat. Důležité je,

³⁸ Tichý, M., *Ovládání rizika. Analýza a management*. 2006, s. 125.

co nejlépe ohodnotit rizika přímá, která mohou negativně ovlivnit výsledek našeho rozhodnutí. Toto ohodnocení je subjektivní a může být slovní nebo numerické, na stupnici, kterou si zvolíme.

Kvantifikace nebezpečí

Kvantifikace nebezpečí zodpovídá druhou a třetí otázku. Odhaduje tedy pravděpodobnost vzniku nepříznivých událostí a snaží se zjistit, jaké může mít daná událost dopady a jaké může přinést ztráty. Největším problémem kvantifikace bývá shromáždění potřebných vstupních veličin a informací, bez kterých není možné nebezpečí numericky vyjádřit. Kvantifikace se dělí na postupy analytické a empirické. Analytická kvantifikace bere v potaz, že riziko je náhodnou veličinou a součástí rizika, jsou i další dílčí rizika, které tvoří portfolio. Riziko se pak vypočítá jako součin pravděpodobnosti a škody, pokud jsou na sobě jednotlivá rizika nezávislá, a součtem dílčích rizik, pokud jsou na sobě dílčí rizika závislá. Výpočty rizik by měla provádět skupina odborníků, která dokáže správně kvantifikovat potřebné hodnoty. Pokud riziko nelze analyticky kvantifikovat, přistoupí se ke kvantifikaci empirické, která spočívá ve výpočtu na základě zkušeností z minulých událostí. Pokud správně identifikujeme a kvalifikujeme a kvantifikujeme možná rizika a nebezpečí můžeme se zamyslet nad tím jak je eliminovat nebo aspoň snížit jejich dopad. Tuto problematiku bude popisovat další kapitola.

3.1.4 Závěry

Z dotazníkového šetření jsem zjistil mnoho užitečných informací, na základě kterých jsem vytvořil určitá doporučení, která by měla podporovat racionální chování spotřebitelů.

- Mladší skupině spotřebitelů bych doporučil se vyhýbat nejrizikovějším variantám při jejich rozhodovacím procesu. Většina z nich nemá tolik zkušeností, aby dokázali zvážit všechny klady a zápory jejich rozhodnutí.
- Lidé se středním a nižším dosaženým vzděláním dávají přednost méně rizikovým možnostem, což je samozřejmě správně. Předpokládám, že jejich finanční příjem není tak vysoký jako u vysokoškolsky vzdělaných a tak volba např. velmi rizikové investice, by mohla významně ohrozit jejich finanční situaci.

- Kategorie studentů a podnikatelů by měly přehodnotit své rozhodovací chování. Podnikatelé a živnostníci jsou skupinou s největší averzí k riziku, ale měli by to být právě oni, kteří se ve správnou chvíli rozhodnou i pro středně rizikové projekty. Právě oni mají totiž nejvíce zkušeností s vedením podniku a jsou schopni správně vyhodnotit jejich současnou situaci a podle toho zvolit nejlepší řešení, které ale často bývá příliš opatrné. Naopak současní studenti se často rozhodují pro středně a více rizikové možnosti v rámci jejich rozhodovacího procesu i hazardních her, které jsou touto skupinou hodně oblíbené. Finanční příjmy studentů nebývají vysoké, a tak bych jim doporučil se riziku spíše vyhýbat než ho vyhledávat.
- Lidem, kteří jsou zaměstnaní, bych doporučil být opatrnější při rozhodování o investicích. Samozřejmě vždycky záleží na zkušenostech a aktuální situaci každého jednotlivce, ale celkově se tato skupina až příliš často rozhoduje pro velmi rizikové investiční příležitosti. Vhodné by bylo, vždy konkrétní investiční příležitost prodiskutovat s odborníkem např. finančním poradcem.
- Myslím si, že to jestli je někdo muž nebo žena, by nemělo mít vliv na to, jakým způsobem se rozhoduje. Zjistil jsem ale, že muži dávají o trochu více přednost méně rizikovým možnostem, a naopak ženy se o trochu více rozhodují pro středně rizikové varianty. Pokud by tuto domněnku potvrdila i rozsáhlejší analýza, doporučil bych míru rozdílného postoje k averzi k riziku obou pohlaví snížit.

3.2 Snížování a eliminace rizika, návrh zřízení pojištění

Zjistil jsem, že lidé se chovají velmi racionálně, pokud jde o eliminaci a snížení rizika. O pojištění méně hodnotných předmětů není zdaleka takový zájem jako o pojištění nemovitostí. Čím vyšší je hodnota předmětu pojištění, tím více lidí si ho pojistí. Dále jsem zjistil, že faktor věku nemá skoro žádný vliv na rozhodnutí o zřízení pojištění a eliminaci rizika. O pojištění zavazadel mají nejvyšší zájem ženy, o pojištění nemovitostí živnostníci a podnikatelé. Pojištění fotoaparátu by bylo asi nejvhodnější pouze u opravdu cenných přístrojů, kdy by jejich ztráta nebo poškození byla pro majitele velkým finančním problémem.

Při zřizování pojištění a rozhodnutí o eliminaci rizika bych doporučil seznámit se se všemi dostupnými produkty, a pokud je předmětem pojištění hodnotný majetek

poradil bych se s finančním poradcem, který bude mít určitě větší přehled o aktuální situaci na pojistném trhu.

3.2.1 Opatření proti riziku

Analýza rizika nám přinesla mnoho užitečných poznatků, avšak nemůžeme se na ni stoprocentně spolehnout, protože vždycky funguje prvek určité nejistoty a výstupy analýzy rizika nemusí být úplně přesné. Analýza rizika nám může pouze napovědět, jestli vůbec vytvořit nějaká opatření proti riziku, popřípadě jaká opatření by to asi měla být. Volba opatření proti nebezpečí a riziku závisí na mnoha faktorech. Mezi ně můžeme zařadit např. dopad, který nám riziko může přinést, zda je pro nás velikost rizika přijatelná či nikoliv, záleží také na naší finanční situaci, ale i na vnitřním a vnějším okolí. Volbou určitého opatření můžeme docílit snížení pravděpodobnosti vzniku neočekávané události nebo snížit velikost škod pokud nepříznivá událost opravdu nastane. V některých případech je dokonce možné i riziko úplně eliminovat. Profesor Tichý ve své knize Ovládání rizika identifikoval čtyři strategie, které můžeme použít jako opatření proti riziku, pokusím se vlastními slovy stručně charakterizovat každou strategii a popsat její výhody a nevýhody. Rád bych ještě zmínil, že existují rizika, která bohužel nemůžeme vůbec ovlivnit, těm se budu věnovat na konci této kapitoly.

Převzetí rizika

Tato strategie znamená, že víme o existenci určitého rizika, ale nepodnikneme nic, abychom toto riziko zmenšili, případně úplně eliminovali. Typickým postupem u této strategie je, že si vytvoříme určitou rezervu a pokud se nebezpečí realizuje, budeme kryt jeho dopady z naší rezervy. Problémem ale často bývá, že daná rezerva není dostačující, špatně odhadneme možné dopady, nebo prostě najdeme pro peníze jiné využití. Převzetí rizika je charakteristické pro lidi, kteří nemají averzi vůči nebezpečí a nebojí se riskovat.

Výhody:

- nulové náklady pokud se riziko nerealizuje,
- pokud disponujeme velkými finančními rezervami, může být za jistých okolností tato strategie nejvhodnější.

Nevýhody:

- nedokážeme přesně odhadnout velikost dopadu realizace rizika,
- tendence manipulovat s finanční rezervou,
- možnost podcenění rizika nebo jeho dopadů.

Ošetření rizika

S riziky můžeme pracovat různými způsoby. Pokud je to možné, je ideální rizika snížit nebo je eliminovat úplně. Díky preventivním opatřením můžeme nebezpečí odstranit, obejít nebo alespoň zabezpečit vše, co by mohlo být možnou realizací nebezpečí ohroženo nebo zničeno. Zásada „nedávejte všechna vejce do jednoho koše“ charakterizuje další způsob ošetření rizika, tedy jeho diverzifikaci. Ta je možná jen tehdy pokud se riziko vztahuje k jednotlivé činnosti. Toto riziko se dá následně snížit tím, že ho přesuneme i na jiné činnosti tzn. „vejce dáme do více košů“. V rámci ošetření rizika je důležité přidělit rizika takovým subjektům, které se ho opravdu zúčastňují. Je možné buď rizika centrálně přenést na jeden subjekt, který si ale za to asi bude nárokovat určitou finanční odměnu nebo přiřadit rizika těm subjektům, která jej dovedou nejlépe ovládat. Příkladem by mohla být výstavba nemovitosti, kde buď jeden člověk, nebo firma nese všechna rizika, anebo každý odpovídá pouze za svůj díl práce na projektu.

Výhody:

- správným přidělením rizika, zvládneme lépe jeho ovládání,
- preventivními opatřeními můžeme významně snížit možnost realizace rizika i jeho možné dopady,
- přesunutím rizika i na jiné činnosti, pravděpodobně celkové riziko nesnížíme, ale jeho dopad bude menší.

Nevýhody:

- diverzifikovat můžeme jen rizika nesystematická,
- riziko může být podceněno nevůli investovat do opatření finance.

Přenesení rizika

Přenesení rizika na cizí subjekt je v poslední době velmi často využívanou metodou ošetření rizika. Spočívá v tom, že rizika za úplatek přesuneme a tím je eliminujeme. Na základě tohoto principu vzniklo pojištění a návrhem při jeho zřízení se věnuje následující kapitola. Přenesení rizika je vhodné pro lidi, kteří mají spíše averzi vůči nebezpečí a nechtějí podstupovat žádný risk.

Výhody:

- pokud se nebezpečí realizuje, náklady na jeho odstranění na základě předem dohodnuté smlouvy zaplatí s určité části pojišťovna,
- pocit jistoty.

Nevýhody:

- musíme poskytovat finanční odměnu „třetí osobě“, i když se riziko nikdy nerealizuje,
- náklady bývají někdy neúměrné poskytované službě.

Ukončení

Strategie ukončení je krajním řešením ošetření rizika. Spočívá v tom, že ukončíme celý projekt nebo činnost, která je ohrožena kritickým rizikem. Důležité je si uvědomit v jaké fázi je proces, který chceme ukončit a jaké by nám to přineslo možné ztráty. Pokud jsou možné ztráty vyšší než riziko, nebylo by asi vhodné zvolit tuto strategii. Naopak existují situace, kdy je projekt v raném stádiu, a vzniknou nová rizika, která ho kriticky ohrožují, v tomto případě je dobré zvážit ukončení projektu.

Výhody:

- riziko zcela eliminujeme.

Nevýhody:

- ztráty z ukončení mohou převýšit ztráty z realizace rizika,
- přecenění velikosti možného nebezpečí.

3.2.2 Kritický návrh při zřizování pojištění

Nejčastějším způsobem eliminace rizik je pravděpodobně pojištění. V současnosti existuje mnoho komerčních pojišťoven, které nabízí velké množství

různých produktů a může být těžké vybrat si právě ten ideální, který potřebujeme. Při návrhu zřízení nového pojištění, ať už jde o pojištění životní, neživotní nebo jiná, budu postupovat asi trochu netradičně. Nikomu bych nedoporučil, vybrat si nejbližší pojišťovnu, zajít tam, a sjednat si pojištění, které mně dotyčná společnost nabídne. Pravděpodobně to nebude ten nejlepší produkt, který mohu dostat. Právě velký rozvoj pojistného trhu a vznik nových pojišťoven a produktů, vytvořil v tomto odvětví silné konkurenční prostředí. Je nutné si uvědomit také výši spravedlivé pojistky. Ta závisí na hodnotě předmětu pojištění a pravděpodobnosti jeho ohrožení. Pokud vlastníme auto v hodnotě 200 000 Kč a existuje 1% šance jeho odcizení, výše spravedlivé pojistky by měla být 2 000 Kč, uvědomění si tohoto vztahu nám poskytne informace, na základě kterých se můžeme rozhodnout, jestli vůbec daný subjekt pojišťovat nebo ne. Díky výše uvedeným faktorům bych doporučil komukoliv, kdo má zájem si sjednat pojištění nejdříve uskutečnit schůzku s finančním poradcem. Schůzka má většinou 3 fáze:

1. Zjištění potřeb klienta – finanční poradce zjišťuje základní informace o klientovi, jeho přání a potřeby do budoucna a aktuální situaci, ve které se nachází.
2. Vytvoření pojistného portfolia – po úvodní schůzce by měl finanční poradce vypracovat analýzu a vyhledat nejlepší produkty na pojistném trhu ušité na míru svému klientovi. Pokud si klient již v minulosti sjednal nějaké pojištění, je nejlepší zjistit, jestli je to pro něj opravdu to nejlepší, případně mu doporučit něco jiného. Nakonec předkládá poradce návrhy na nová pojištění nebo optimalizaci těch stávajících a záleží na každém, zda se rozhodne si tyto produkty opravdu vybrat.
3. Servis – poslední fází je servis, který poskytuje poradce klientovi. Informuje o nových produktech, změnách na pojistném a finančním trhu a snaží se eliminovat možná nově vzniklá rizika klienta.

Výhody:

- poradenství je zpravidla zadarmo, finanční poradce je odměněn, od klienta doporučením a od firmy, kde pracuje podílem na zisku z uzavřené smlouvy,
- poradce má možnost nabídnout širokou škálu pojištění od mnoha pojišťoven,
- poradce má přehled o produktech a šetří klientův čas,
- přístup je individuálnější na rozdíl od návštěvy pobočky komerční pojišťovny,

- poradce má zájem na tom, aby klientovi opravdu ušetřil peníze a pomohl najít nejlepší portfolio, často za to bývá odměněn doporučeními svého klienta a tedy i možným vznikem dalších obchodních kontaktů.

Rizika:

- výběr špatného finančního poradce,
- nedůvěra v navrhovaná řešení,
- nepochopení potřeb klienta.

3.2.3 Zabezpečení proti nepojistitelným rizikům

Jak jsem již zmiňoval v předcházející kapitole, existují rizika, která bohužel nejsou pojistitelná. Jako příklad bych uvedl, platební neschopnost v rámci obchodního vztahu, do které se může kdykoliv účastník tohoto vztahu dostat, těžko takovou skutečnost ovlivníme a nikdo nás na takový případ nepojistí. Dalším příkladem mohou být opět stavební práce. Z pozice stavební firmy opět nemůžeme vyhodnotit kdy a jestli vůbec se zadavatel projektu dostane do finanční tísně a nebude nám platit za dodávky materiálu, nebo sjednané pracovní činnosti. Mezi nepojistitelná rizika bych zařadil i rizika podnikatelská, tedy vznik nového konkurenta, náhlou změnu legislativy nebo podmínek na daném trhu. Realizace nepojistitelných rizik můžeme negativně ovlivnit daný projekt a všechny jeho účastníky. Jak se tedy před takovými riziky chránit? Ochrana spočívá ve dvou typech opatření:

Preventivní opatření

Preventivní opatření vytvoříme ještě před možnou realizací rizika. Je potřeba důsledně kontrolovat všechny fáze projektu, zejména ty, v kterých jsme identifikovali nejvíce rizikových oblastí. Díky těmto opatřením můžeme předejít, nebo včas zjistit, jestli existuje nějaká hrozba, která by mohla narušit úspěšně zvládnutý projekt.

Vlastní opatření

Mezi vlastní opatření patří zařazení možných nečekaných výdajů spojených s rizikem do cen, za které službu nebo výrobky prodáváme, možnosti odstoupení od smlouvy nebo její úpravy. Dále je dobré si tvořit finanční rezervy, ať už odkládáním části příjmů z realizace projektu nebo tvorbu rezervy z vlastních finančních zdrojů. O

rezervách, ale platí to stejné, jako v předchozí kapitole. Často bývá jejich výše nepřijatelná, a každý má tendenci s volnými finančními prostředky nějakým způsobem manipulovat. Další možností je vytvoření zástavního práva, avšak asi neúčinnějším způsobem krytí je bankovní záruka, která poskytuje ochranu před selháním např. zadavatele stavebních prací. Poplatky za bankovní záruku náleží bance na základě smluvních podmínek, bonitě klienta a požadavkům obou stran.

Na závěr bych ještě dodal, že tato opatření by měly vytvořit obě strany obchodního vztahu, tím by měla být dosažena vzájemná jistota a důvěra v úspěšnou realizaci projektu.

3.2.4 Závěry

Z dotazníkového šetření jsem zjistil mnoho užitečných informací, týkajících se převážně pohledu spotřebitelů na pojištění.

- Muži dávají přednost pojištění pouze hodnotnějších věcí, jako jsou např. nemovitosti.
- 74% žen by si pojistila svá zavazadla proti odcizení nebo ztrátě, ženy tedy dávají přednost pojištění zavazadel a stejně jako muži pojištění nemovitostí.
- Faktor věku nemá skoro žádný vliv na preference týkající se pojištění a eliminace rizika, nejvyšší rozdíl v rozhodování mezi skupinami 19 až 30 let a 46 až 60 let je pouze 5%.
- Pouze pětina vystudovaných nebo stále studujících vysokoškoláků by se rozhodla pojistit svůj fotoaparát.
- Chování zaměstnanců a studentů, týkající se eliminace rizika, se příliš neliší od celkového průměru.
- Skupina podnikatelů a živnostníků dává o 8% méně přednost pojištění nemovitostí než zaměstnanci a studenti, a pouze polovina podnikatelů by si pořídila pojištění zavazadel, což je o 17% méně než u studentů.

3.3 Chování hazardních hráčů, komparace rizika

Možnost získat více peněz než které aktuálně mám, přitahuje řadu osob. Hru samotnou provází napětí a lidé, které toto napětí přitahuje, hazardní hry záměrně vyhledávají. Každý provozovatel hazardních her chce samozřejmě vykazovat zisk, takže každá jednotlivá hazardní hra přináší kromě možnosti výhry i možnost prohry, která

bývá bohužel častější. Čím vyšší je zisk z hazardní hry, tím méně je pravděpodobné jeho dosažení. Velmi důležitou stránkou dané problematiky je uvědomění si rizik spojených s hraním a reálné šance na vítězství. Jsou lidé, kteří si velikost rizik a šanci na vítězství dokážou spočítat a podle toho se také rozhodují. Jako příklad bych uvedl profesionální hráče pokeru, kteří se jen zřídka nechají ovlivnit emocemi a touhou získat velkou výhru. Avšak existuje i velké množství lidí, kteří jsou do hry tak vtaženi, že jejich chování popírá všechny ekonomické a matematické zákony. Je nutné si také uvědomit, že ne všechny hráče můžeme zařadit do kategorie hazardních. Mnoho lidí vyhledává hazard jako zdroj zábavy, adrenalinu nebo napětí, a jejich hrou se nedostávají do finančních či jiných osobních problémů, mají pod kontrolou výši svých sázek a uvědomují si možná rizika z případné prohry.

Hazardní hry jsou v naší společnosti zakotveny už od dob dávno minulých a asi těžko se jich zbavíme. Existuje určitě možnost pozměnit stávající zákony a zakázat hraní hazardních her, domnívám se ale, že by to nebylo šťastné rozhodnutí. Hry by určitě existovaly dále, akorát v rámci šedé sféry a stát by přišel na daních o nemalou sumu. Situace by mohla být obdobná jako v 30. letech, kdy byla v USA nařízená prohibice a černý obchod s alkoholem ovládaly gangy a mafie, tudíž vzrostla i kriminalita, zvýšily se výdaje na zabezpečení země. Za pozitivní považuji, že legislativa v České republice dokázala zamezit provozováním hazardu svoji působnost poblíž škol a dalších veřejných institucí. Právě mladiství a dospívající patří mezi nejvíce rizikovou skupinu osob ohroženou hazardními hrami.

Chování pravidelného hráče hazardních her bych rozdělil do čtyř stádií:

- Začátek herní aktivity – hráč se většinou chová racionálně, díky svým bohatým zkušenostem se hra často odvíjí tak, jak hráč chce. Hra mu přináší zábavu, radost, potěšení z výhry, která často nebývá vysoká, ale naláká hráče, aby v hraní pokračoval.
- Herní atmosféra – s přibývajícím časem se hráč dostává do herní nálady a nedokáže přesně analyzovat svoje šance a možnosti. Tento stav může být vyvolán i pitím alkoholu nebo užíváním jiných nebezpečných látek.
- Herní trans – pokud se hráč dostane do transu, což se nemusí samozřejmě stát pokaždé, tak má narušeny veškeré rozhodovací procesy, jeho chování je rizikové a neuvědomuje si, že ztrácí sebekontrolu. Charakteristické pro toto stádium jsou neadekvátní sázky, kterými může hráč ztratit veškerý těžce vypracovaný zisk.

- Potěšení z výhry nebo zklamání z prohry – závěrečné stádium pak závisí na tom, jak se hráči dařilo. Většina hráčů, kteří se dostanou až do herního transu, je často zklamána z prohry, pokud samozřejmě nemá velké štěstí. Naopak ti, co zbytečně neriskují, a ke hře přistupují racionálně, se mohou radovat z výhry, která ovšem často zapříčiní další pokračování ve hře a změnu chování.

3.3.1 Komparace rizika hazardních her

V analytické části jsem vyhodnocoval, jaké hazardní hry jsou nejoblíbenější, avšak záměrně jsem vynechal problematiku velikosti rizika u jednotlivých her, ke které se dostávám až nyní. Se všemi níže vypsányými hrami mám určitou zkušenost, tak se pokusím stručně porovnat jejich jednotlivou rizikovitost.

- Karetní hry (poker, black jack...)
Karetní hry považuji za oblast méně rizikovou. Mnoho hráčů je vyhledává spíše z důvodu společenské zábavy, a mají i důležitý sociální aspekt. Svými schopnostmi je možné pravděpodobnost výhry značně ovlivnit (více u pokeru méně u black jacku). Za nejvíce rizikové považuji, pokud se nováček v této oblasti dostane do společnosti zkušených hráčů, kteří mají velkou praxi a mnohaleté zkušenosti a dokáží začínajícího hráče dostat pod tlak a získat na svou stranu jeho finanční prostředky. Občas se dokonce může stát, že se chce nováček začlenit do této společnosti a hru bude dále opakovat.
- Sportovní kurzové sázky
Sázky nejen na výsledky sportovních utkání, ale i na společenské a politické aktivity jsou ve stádiu obrovského nárůstu. Tuto oblast považuji za středně rizikovou, ale určení rizika je spíše individuální. Znalosti a schopnosti sázkaře značně ovlivňují pravděpodobnost výhry. Stejně jako u pokeru existují lidé, pro které je sportovní sázení zdroj téměř veškerých příjmů. Bohužel většinou tento typ hazardu neslouží jako zábava, ale spíše jako prostředek jak získat určitou finanční výhru. Výše sázky i možné výhry je individuální a závisí na sázejícím. Zpravidla bývá minimální hodnota sázky 10 – 20 Kč, maximální i 100 000 Kč a více.
- Ruleta
Ruletu považuji za vysoce rizikovou hru. Možnost ovlivnit svými schopnostmi pravděpodobnost výhry je minimální. Kurz na vítězství není spravedlivý, díky

tomu že je na ruletě i číslo 0, v USA a některých dalších zemích dokonce dvě nuly. A tak pokud vsadíme např. na to, že padne liché číslo, nikdy nebude šance vítězství 50%.

- **Kostky**

Kostky jsou hrou oblíbenou více v minulosti než v současné době. Zařadil bych ji do her středně rizikových, ale opět je situace značně individuální. Svými schopnostmi při většině her nemáme šanci ovlivnit pravděpodobnost výhry. Na druhou stranu existuje velké množství her, které slouží pouze ke společenské zábavě nikoliv k hazardu.

- **Výherní automaty**

Výherní automaty jsou dle mého názoru vůbec nejrizikovější. Nevím, zda vůbec spadají do kategorie hazardních her, protože není možné určit naši šanci na vítězství, navíc celý proces ovládá stroj, nikoliv výkon sportovního týmu nebo třeba krupiér. Navíc hra výherních automatů nepřináší žádné sociální interakce (1 hráč, 1 stroj). Myslím, že vláda naší země by se měla zamyslet nad touto problematikou a počet těchto zařízení v naší zemi značně zredukovat.

- **Loterie (sportka, šťastných 10...)**

Loterijní hry považuji za spíše méně rizikové, výše sázky a tedy i možné prohry, většinou významně nezatíží sázejícího. Nebezpečím je, že pravděpodobnost výhry je zde velmi nízká, a myslím si, že kdyby sázející dokázal před uzavřením sázky vypočítat svoji šanci na vítězství, nikdy by svoji sázku neuzavřel.

3.3.2 Závěry

Na konec kapitoly přikládám závěry, ke kterým jsem došel vyhodnocením dotazníkového šetření.

- Sportovním sázkám dávají asi o 10% více přednost muži před ženami. Sportovní sázení je u mužů ale až třetí nejoblíbenější hazardní hrou, na druhém místě jsou loterijní hry a na prvním karetní hry.
- Asi polovina žen dá přednost 75% šanci výhry 10 000 Kč a nepouští se do rizikovějších variant možné výhry. Ženy celkově sázejí o trochu více na vyšší pravděpodobnost výhry nižší částky.
- Mladší věková skupina (19 až 30 let) dává mírně přednost větší šanci výhry nižší sumy, tedy 10 000 Kč před starší věkovou skupinou (46 až 60 let).

- Poslední otázka dotazníkového šetření zjistila velké rozdíly v rozhodování osob ve věku 19 až 30 let a 46 až 60 let. Mladší skupina má na prvním místě svých preferencí s 28% karetní hry, na druhém místě s 18% sportovní sázky a na třetím místě s 10% ruletu.
- Věková skupina 46 – 60 let dává o trochu více přednost střední variantě vyššího rizika, kdyžto skupina 19 – 30 let se rozhoduje o trochu více pro nejméně riskantní variantu. Dalo by se také usoudit, že klientelu firem provozujících loterijní hry tvoří především lidé ve věku nad 45 let.
- Lidé se základním nebo středním vzděláním bez maturity mají tendenci při vyšších sázkách (10 000 Kč) vybírat možnosti s menším rizikem. Pokud jde o nižší sázky (1 000 Kč) riskují o trochu více než vysokoškolsky vzdělaní.
- Nejoblíbenější hazardní hrou méně vzdělaných jsou loterijní hry, u výše vzdělaných jsou to karetní hry.
- 25% lidí s nižším vzděláním nemá zájem o žádné hazardní hry, kdyžto u vysokoškoláků je to 42%.
- Odpovědi studentů jsou konzistentní a nemění se ani při rostoucí výšce sázky.
- Nadpoloviční většina živnostníků a podnikatelů zvolila středně rizikovou variantu, tedy 50% šanci výhry 20 000 Kč.
- Skupina studujících má hazardní hry celkem v oblibě. Pouze pětina z nich má na hazard negativní názor. Nejoblíbenější jsou karetní hry a sázky na sport.
- Zajímavé je, že podnikatelé a živnostníci neváhají zvolit středně i více rizikové možnosti, ale polovina z nich má k hazardním hrám odpor.

4 Závěr

S existencí rizika se setkáváme již od našeho narození. Celý život stojíme před volbou, jak se v určité situaci rozhodnout, a tato volba nám otevírá další dvířka, a před námi se objevují další a další případy, v kterých máme na výběr z více jak jedné možnosti. Některá rozhodnutí nemusí mít vůbec vliv na náš život, naopak některá jsou naprosto klíčová a odvíjí se od nich naše budoucnost. Problematika rozhodování za rizika je velmi obsáhlá a nelze vytvořit přesný návod, podle kterého se řídit. Analyzoval jsem, jak se spotřebitelé chovají v určitých situacích, a vytvořil jsem doporučení, která by měla podpořit volbu optimální možnosti v rámci rozhodovacího procesu. Charakterizoval jsem určité přístupy, jak účinně riziko snižovat nebo ho dokonce zcela eliminovat. Volba vhodného opatření a postupu je však na každém z nás. Zjistil jsem, že existují situace, v kterých se chováme zcela racionálně, ale i situace, na jejichž správné vyhodnocení nemáme dostatek času ani informací a rozhodujeme se na základě našich zkušeností a intuice. Nejčastějším vztahem spotřebitele k riziku je averze, tedy volba varianty nejméně rizikové. Setkal jsem se s tím, že lidé riziko často podceňují, ale naopak i někdy přeceňují jeho možné dopady. Právě správné vyjádření rizika a dopadů našeho rozhodnutí je klíč k úspěchu. Vyhodnocováním dotazníkového šetření jsem došel k mnoha závěrům. Zjistil jsem, že je zájem především o pojištění hodnotnějších věcí či majetku. Předměty v hodnotě do 10 000 Kč si příliš z nás nehodlá pojistit proti poškození nebo krádeži. Naopak na hodnotnou nemovitost by si zřídila pojištění většina dotázaných. V investičním rozhodování je situace taková, že lidé dávají přednost investicím méně rizikovým s velkou pravděpodobností nízkého zisku. Pro mě osobně poskytují nejzajímavější údaje odpovědi u otázky týkající se dopravní nehody, při které může teoreticky zemřít 10 osob. Zjistil jsem, že existuje určitá „sociální empatie“ v každém z nás, která zapříčiní to, že v tomto případě zvolí pouze pětina lidí jistotu záchrany 2 osob a všichni ostatní se budou soustředit na záchranu většího počtu zraněných, i když šance na úspěch není příliš velká. Pro většinu dotázaných bylo asi příliš „nelidské“ vybrat dva jedince a zachránit jenom je. Určitě nelze tvrdit, že závěry, ke kterým jsem došel díky průzkumu, kterého se zúčastnilo celkem 119 osob, jsou relevantní, ale mohou nastínit určitý trend, jakým se lidé rozhodují. A myslím si, že po podrobném průzkumu by byl tento trend pravděpodobně potvrzen. Pokusil jsem se také vytvořit návrh, jak si nejlépe sjednat pojištění a studoval jsem chování hráčů hazardních her. Charakterizoval jsem i rizikovost u jednotlivých her, kterou jsem následně i

porovnával. Zjistil jsem, že nejoblíbenějšími hazardními hrami jsou karetní hry, sportovní sázky a loterie. Vnímám jako velmi pozitivní, že více jak třetina dotázaných nemá k hazardu žádný vztah. Ačkoliv mají hazardní hry i své přínosné stránky, jejich rizikovost a dopady při opakovaném hraní mohou zapříčinit vážné osobní problémy. Domnívám se, že všechny cíle práce byly úspěšně splněny a čtenář diplomové práce bude skutečně obohacen o množství informací, díky kterým získá nové poznatky vztahující se k problematice rozhodování spotřebitele v podmínkách rizika. Na závěr bych chtěl říci, že mně samotného vypracování práce obohatilo o nové vědomosti a v budoucnu bych se rád věnoval práci v oblasti risk managementu, který se stává v dnešní době stále důležitějším a měl by být součástí každé moderní firmy či společnosti.

5 Seznam literatury

Seznam použité literatury

- [01] zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví
- [02] ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví*. Vyd. 1. Brno: Zdeněk Novotný, 2003, 133 s. ISBN 80-214-2404-4.
- [03] HEBÁK, Petr. *Rozhodování při riziku*. Vyd. 1. Praha: Informatorium, 2013, 101 s. ISBN 978-80-7333-097-2.
- [04] KRULIŠ, Jiří. *Jak vítězit nad riziky: aktivní management rizik - nástroj řízení úspěšných firem*. Praha: Linde, 2011, 568 s. ISBN 978-80-7201-835-2.
- [05] ŘEZÁČ, František. *Pojišťovnictví*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2011, 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9.
- [06] SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 3., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, c2010, 354 s. ISBN 978-80-247-3051-6.
- [07] SKOŘEPA, Michal. *Rozhodování jednotlivce: teorie a skutečnost: obecná část*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, 155 s. ISBN 80-246-0960-6.
- [08] SPANIER, David. *Hazardní hry: kapesní průvodce*. Ostrava: Krok, 1991, 149 s. ISBN 80-900819-1-6.
- [09] TICHÝ, Milík. *Ovládání rizika: analýza a management*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2006, xxvi, 396 s. ISBN 80-7179-415-5.
- [10] TURČÍNKOVÁ, Jana, Ladislav STEJSKAL a Jana STÁVKOVÁ. *Chování a rozhodování spotřebitele*. Brno: MSD, 2007, 102 s. ISBN 978-80-7392-013-5.
- [11] VYSEKALOVÁ, Jitka. *Psychologie spotřebitele: jak zákazníci nakupují*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 283 s. ISBN 80-247-0393-9.
- [12] ZÁVODNÝ POSPÍŠIL, Jan a Vratislav KOZÁK. *Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality*. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2013, 124 s. ISBN 978-80-87500-33-0.

Seznam dalších zdrojů

- [13] Hazardní hráč: Historie kurzového sázení po sportovní sázky na internetu [online]. Dostupný z WWW: <http://www.hazardnihrac.com/online-sazky/historie>

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví

Graf 2: Věk

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 4: Povolání

Graf 5: Pátá otázka – dopravní nehoda

Graf 6: Šestá otázka – značená cesta nebo zkratka

Graf 7: Sedmá otázka – koupě vysavače

Graf 8: Osmá otázka – investice 10 000 Kč

Graf 9: Devátá otázka – investice 1 000 000 Kč

Graf 10: Desátá otázka – pojištění fotoaparátu

Graf 11: Jedenáctá otázka – pojištění nemovitosti

Graf 12: Dvanáctá otázka – pojištění zavazadel

Graf 13: Třináctá otázka – sázka 1 000 Kč

Graf 14: Čtrnáctá otázka – šance výhry

Graf 15: Patnáctá otázka – hazardní hry