

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Návštěvníkový management
Průvodcované prohlídky Prahou na segwayi
Bakalářská práce

Autorka: Michaela Dvořáková

Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne

Michaela Dvořáková

Na tomto místě bych ráda poděkovala prof. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc. za odborné vedení práce, cenné rady a nekonečnou trpělivost při zpracování bakalářské práce.

Dále bych ráda poděkovala svým blízkým za veškerou pomoc při dotazníkovém šetření a za podporu ve chvílích, kdy bylo těžké najít motivaci psát.

Anotace

Předmětem bakalářské práce je celkové zhodnocení projížděk na segwayi s průvodcem v Praze a jejich využití pro cestovní ruch. Práce se zaměřuje na komplexní analýzu projížděk v souvislosti s jejich regulací v centru města. Metody používané v této práci zahrnují literární rešerše, rozhovor s tiskovou mluvčí Prahy 1 a dotazníkové šetření provedené mezi obyvateli Prahy, které se zaměřovalo na jejich vnímání provozu segwayů v Praze. Součástí práce je sestavený marketingový plán, který reaguje na nově vzniklé legislativní překážky provozu segwayů v některých částech Prahy. V závěru práce byly shrnuty veškeré aspekty ovlivňující průvodcované prohlídky na segwayi v Praze a možnosti jejich rozvoje v souladu s platnou legislativou.

Klíčová slova:

Cestovní ruch, Segway, průvodcovská činnost, marketingový plán, udržitelnost CR, městský turismus

Annotation

Title: Visitors management – Guided tours on segway in Prague

The aim of this Bachelor Thesis is to evaluate guided segway tours in Prague and their use in tourism. It focuses on a complex analysis of segway operation in the context of its regulation within the city centre. The basic methods include a literature review, an interview with the press agent of Prague 1 and a questionnaire survey among Prague's residents to assess their perception of the tours in the city. Part of the Thesis is a complete marketing plan, which reacts on the latest legislative concerning Segway operation in Prague. In conclusion, this work has summarized all aspects that influence guided tours on segway in Prague and the possibilities of their future development.

Key words:

Tourism, Segway, guided tours, marketing plan, sustainable tourism, urban tourism

Obsah

1	Úvod	1
2	Cíl práce.....	3
3	Metodika zpracování	4
4	Teoretická část práce	6
4.1	Nové prostředky využívané v průvodcovské činnosti	6
4.1.1	Balanční dvojkolky.....	9
4.1.2	Role průvodce v cestovním ruchu	12
4.2	Specifika městského turismu	13
4.3	Zvláštnosti marketingu služeb	15
5	Praktická část práce	18
5.1	Asociace Segway ČR.....	18
5.2	Nariadení o zákazu vozítek segway	20
5.3	Zranění způsobená vozítkem segway	22
5.4	Zhodnocení nabídky společností z Asociace segway	23
5.4.1	Návrh nových tras.....	25
5.5	Marketingový plán společnosti provozující projížďky na segwayi.....	27
5.5.1	Popis společnosti	27
5.5.2	Cíl a účel plánu	28
5.5.3	Situační analýza.....	29
5.5.4	Marketingový mix	40
5.5.5	SWOT analýza.....	42
5.5.6	Marketingová strategie	43
5.5.7	Vlastní průzkum a jeho výsledky	44
5.6	Vlastní průzkum vnímání segwayů mezi obyvateli Prahy.....	48
6	Shrnutí výsledků.....	55

7	Závěry a doporučení	57
8	Seznam tabulek, obrázků a grafů.....	58
9	Použité zdroje	60
10	Přílohy	i

1 Úvod

Poslední desetiletí přineslo světu nové technologie, které se staly nedílnou součástí lidských životů. Tyto technologie často přináší velké zjednodušení procesů, které by jinak trvaly mnohem déle. Ani odvětví cestovního ruchu nezůstalo pozadu.

Cestovní ruch využívá mnohé nové systémy v informačních a komunikačních technologiích (dále jen „ICT“), které zjednodušily kontakt mezi jednotlivými subjekty cestovního ruchu (dále jen „CR“), zlepšily monitorovací schopnosti mnoha ukazatelů. Využití ICT slouží také mnohdy ke zlepšení zážitků samotných účastníků CR. Signifikantní vývoj byl zaznamenán i v oblasti dopravy. Dopravní prostředky se stávají čím dál tím rychlejšími, pohodlnějšími a objevuje se i silný trend zmírňování dopadů na životní prostředí.

Začátkem druhého tisíciletí byl na trh uveden první samovyvažovací osobní přepravník segway, jehož prvotním cílem mělo být usnadnění pohybu po městech, či velkých výrobních závodech. Kvůli vysoké pořizovací ceně se však dvojkolka nikdy nestala běžně používaným dopravním prostředkem. Nicméně v některých zemích slouží jako oblíbený pomocník policistů, strážných ve velkých areálech atd. Své asi nejrozšířenější využití nakonec našla v cestovním ruchu, kde pomáhá k rychlejšímu a poměrně nenáročnému pohybu turistů po větších městech. V současné době lze narazit nejen na půjčovny segwayů, ale hlavně na nabídku průvodcovaných prohlídek na segwayi.

Nárůst těchto služeb nicméně vyvolává často negativní reakce. V podmínkách České republiky každého při slově segway ihned napadne Praha, kde se v posledních letech dost radikálně změnil náhled na jejich provozování. Ačkoliv se prohlídky Prahou na segwayi umisťují mezi návštěvníky na prvních příčkách v hodnocení průvodcovaných prohlídek městem (např. na webu Tripadvisor.com), zvedla se zde vlna nevole vůči chování jezdců na segwayích v ulicích. Vše vygradovalo až do fáze, kdy v roce 2016 vyšlo nařízení magistrátu hl.m. Prahy, které zakazuje veškerý provoz balančních dvoukolek v centru Prahy. Nařízení doprovázelo mnoho diskuzí jak ze strany hl. m. Prahy, tak ze strany běžných občanů a provozovatelů společností, zaměřených na projížďky na segwayi. Celou věc dokonce provází i soudní spory, ve kterých se řeší

věci ohledně poškození dobrého jména společnosti Segway Inc. a žaloby kvůli neplatnosti nařízení.

Tato práce je komplexním zhodnocením využití dvojkolek segway v cestovním ruchu v Praze s ohledem na regulaci provozu segwayů v centru města.

2 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je zhodnotit problematiku využití balančních dvojkolek v cestovním ruchu, zvláště pak v průvodcovské činnosti. Práce je reakcí na nařízení hl. m. Prahy, které zakazuje provoz segwayů v určitých částech Prahy, a jako taková se snaží nalézt nové alternativy pro využití segwayů. Součástí práce je shrnutí veškerých aspektů, které mohou být činností segwayů ovlivněny (např. ohrožení zdraví jezdců a kolemjdoucích osob).

Teoretická část práce má za cíl přinést přehledný výčet faktorů ovlivňujících provoz průvodcovaných prohlídek na segwayi ve městech, zatímco část praktická hodnotí současnou situaci v Praze a přichází s návrhem dalšího vývoje těchto služeb, který by nebyl v rozporu s nařízením o zákazu provozu segwayů v centru Prahy.

Bakalářská práce si klade za cíl odpovědět na následující otázky:

1. Jak jsou vnímány projížďky na segwayi v Praze místními obyvateli?
2. Jaké jsou alternativy využití segwayů pro cestovní ruch v Praze po zákazu jejich provozu v centru města?
3. Jaké jsou výhody a nevýhody regulace provozu segwayů v Praze?

3 Metodika zpracování

Teoretická část práce bude založena převážně na rešerši odborné literatury a článků tak, aby poskytla přehledný základ pro pochopení praktické části. Literatura bude použita převážně v českém a anglickém jazyce v tištěné i elektronické formě. Veškeré cizojazyčné zdroje budou pro účely práce překládány. Tištěné knihy budou vypůjčeny z Univerzitní knihovny UHK nebo z knihovny VŠE v Praze. Pro vypracování práce budou použity především publikované odborné články, které je možné nalézt v databázích odborných periodik, neboť zde se dá předpokládat, že tyto zdroje jsou z velké části založeny na seriózních výzkumech. Co se týče zdrojů k situaci v Praze, je nutné podotknout, že mnoho z nich uvádí rozdílné informace, tudíž lze pochybovat o důvěryhodnosti některých z nich. V případě nutnosti použití takových zdrojů bude na tento fakt vždy řádně upozorněno.

Veškeré použité zdroje budou v práci řádně ocitovány a jejich seznam bude přiložen v abecedním pořadí na konci práce. Stejně tak bude přiložen seznam obrázků, tabulek a grafů.

V teoretické části budou vysvětleny základní pojmy a souvislosti důležité pro pochopení problematiky, které se práce týká. Tato část bude založena čistě na rešerši odborných zdrojů.

V praktické části se bude mísit sekundární a primární výzkum. Sekundární data budou získávána převážně z webových stránek provozovatelů projížděk na segwayi, ze kterých následně bude vycházeno při formulaci návrhů nových tras pro účely přesunutí provozu segwayů z centra města.

Primární data pro marketingový výzkum budou získávána za pomoci pracovníků ve společnostech provozujících projížďky na segwayích a pomocí dotazníkového šetření. Veškerá primární data budou pečlivě analyzována a zpracována. Jejich výstupy budou zobrazeny převážně pomocí tabulek a grafů se slovními popisy. Též bude sepsána syntéza a zhodnocení získaných výsledků. Marketingový výzkum bude mít za účel zjistit, zda by navržená marketingová strategie měla šanci uspět na reálném trhu.

Data pro výzkum mezi obyvateli Prahy budou sbírána pomocí dotazníkového šetření vykonaného formou ankety, tudíž bude vzorek respondentů zcela náhodný.

Vzhledem k velkému počtu zástupců cílové skupiny se bude jednat pouze o pilotní výzkum.

Další částí budou rozhovory s majiteli společností provozujících projížďky Prahou na segwayi. Bude se jednat o řízený rozhovor, který bude sloužit k evaluaci názorů zainteresovaných osob na regulaci jízdy na segwayi v Praze. Pro stejné účely bude též uskutečněn rozhovor s tiskovou mluvčí městské části Praha 1.

Součástí práce bude také návrh nových tras, který bude sestaven na základě návštěvy navrhovaných míst tak, aby se s jistotou dalo tvrdit, že místa jsou vhodná pro návštěvu na segwayi (není zde velké množství schodů, příliš nerovný terén atd.).

Vzhledem k osobní zkušenosti autorky s prací ve společnosti poskytující služby projížďek na segwayích bude v praktické části využito také poznatků získaných během výkonu této práce. Tyto poznatky budou sloužit především k vypracování marketingového plánu.

Na závěr práce budou uvedeny odpovědi na výzkumné otázky, které budou shrnovat výsledky celé práce, tudíž sekundárního i primárního výzkumu.

Tato práce bude založena na dlouhodobém pozorování situace před a po zákazu provozu dvojkolek segway v centru Prahy a komparaci těchto stavů.

4 Teoretická část práce

4.1 Nové prostředky využívané v průvodcovské činnosti

Za poslední desetiletí se podoba průvodcovské činnosti radikálně změnila. Je využíváno mnoho dopravních prostředků, mezi které lze řadit nejen osobní přepravník segway, ale například také elektrické skútry, elektrokola a rikšu. Veškeré nově využívané prostředky mají důležitou roli v destinačním managementu, kde se významně podílí na tvorbě produktu. Velký vliv má i ICT, kde se návštěvníci mohou setkat např. s projekcí v autobusech, či namluveným komentářem, který popisuje místa, jimiž se právě projíždí.

Následující kapitola rozebírá tyto přepravníky a hodnotí jejich využitelnost v cestovním ruchu. Činnost průvodce může být někdy velmi náročná, a to nejen svými požadavky na informace, které musí průvodce podávat srozumitelně a musí být vždy aktuální. Je náročná také tím, že průvodce je zodpovědný za své klienty. To v dnešní době výše zmíněných dopravních prostředků znamená zcela novou dimenzi, neboť návštěvníci často dopravní prostředek užívají poprvé a teprve se na něm při prohlídce učí jezdit. Role průvodců v cestovním ruchu bude dále rozebrána podrobněji v kapitole 4.1.2.

Existuje mnoho dopravních prostředků, které se staly pomocníky při průvodcovské činnosti. Novinkou je elektrický skútr s širokými pneumatikami, známý pod označením „fat tire scooter“. Na pohled (viz obrázek 1) připomíná běžný skútr, nicméně jeho pneumatiky jsou široké necelých 25 cm (Hangzhou Yabo Technology Co., 2017).

Obrázek 1 Fat tire scooter



Zdroj: ITS SA (2017)

Jako typická technická realizace tohoto skútru bude popsán model ES-DJG. Jeho maximální rychlost je 40 km/h a dojezd přibližně 80 km (samozřejmě v závislosti na stylu jízdy a hmotnosti jezdce), doba nabíjení se pohybuje okolo šesti hodin (Hangzhou Yabo Technology Co., 2017).

Dále je poměrně oblíbené a často vyhledávané elektrokolo, které má vzhled běžného jízdního kola, nicméně má přídavný elektrický motor. Na trhu, stejně tak jako v nabídce prohlídek pro turisty, existuje nepřeberné množství různých typů kol, které disponují rozličnými parametry. To stejné pak platí i pro elektroskútry, které v současné době zažívají velký rozvoj, a na trhu lze nalézt velké množství různých druhů.

Jako další lze uvést rikšu (viz obrázek 2), což je zpravidla tříkolka, jejíž provoz zajišťují pedály (tak jako na jízdním kole), které ovládá průvodce. V zadní části rikši jsou pak dvě místa pro turisty. Ačkoliv rikša samotná představuje zvláště v jihovýchodní Asii tradiční a zcela běžný způsob dopravy, v evropských zemích se jedná o poměrně nový způsob provádění turistů.

Obrázek 2 Rikša využívaná pro prohlídky v Praze – Novotného lávka



Zdroj: Riksha.cz (2012)

Těž je zvláště v letních měsících v ulicích kulturně historických měst možné potkat otevřené historické vozy (viz obrázek 3), jejichž řidič je zároveň průvodce, poskytující výklad svým klientům. Na rozdíl od předchozích variant dopravních prostředků jsou však tyto vozy poháněny běžnými pohonnými hmotami (nafta, benzin), tudíž vzhledem

k vypouštěným výfukovým plynům nelze hovořit o ekologické variantě projížďky. Taktéž je nutné zmínit, že tyto automobily kvůli své omezené rychlosti také markantně přispívají ke kongesci v dopravě, tudíž k přetížení komunikací.

Obrázek 3 Historický vůz v Praze – Staroměstské náměstí



Zdroj: Prague History Trip (2016)

V nedávné době se objevil trend nazývaný „Pedibus“. Jedná se o zařízení, které pojme maximálně 12 osob s tím, že 8 osob vozítko pohání šlapáním do pedálů a další 4 mohou stát na plošině vozu (Pedibus, 2016a). Stejný zdroj uvádí, že vůz obsahuje 12V baterii, jejíž energie je čerpána ze solárního panelu. Jedná se tedy o zcela ekologický způsob dopravy více lidí najednou.

Obrázek 4 Pedibus - Londýn



Zdroj: Pedibus (2016b)

Pro úplnost je nutné uvést i trochu tradičnější prostředky, jakými jsou běžná jízdní kola a koloběžky. Ty jsou samozřejmě z hlediska životního prostředí nejméně škodlivou volbou, neboť pohonem je lidská síla.

Za zmínku též stojí naučné stezky, určené pro cyklisty nebo inline bruslaře. Na takových stezkách se nachází informační tabule s naučným obsahem (většinou o přírodě v okolí).

Není výjimkou, že v centrech velkých měst lze využít i jízdy v kočáře taženém koňmi. Ač se jedná o variantu s minimálním dopadem na životní prostředí, je zde otázka, zda péče o koně, kteří musí na svém stanovišti mezi davy lidí stát po celý den, je dostatečná. Tento druh dopravy má velkou tradici například ve Vídni.

4.1.1 Balanční dvojkolky

Na tomto místě bude segway představena v obecné rovině. Jedná se samobalanční dvojkolku pro transport jednotlivých osob a přiměřených nákladů. Společnost Segway vyrábí dvě řady těchto vozítek. Řada i2SE slouží spíše pro pohyb v městských oblastech a řada x2SE je pak určena do těžšího terénu, čemuž odpovídá i průměr kol a výkon (GSI Distribution, 2014). Podle stejného zdroje se jedná o zcela ekologický druh dopravy s velmi nízkými náklady na provoz (cca 9 Kč na 100 km). V současné době se na trhu vyskytují i velmi podobné produkty jiných značek, které disponují srovnatelnými parametry, ale mají mnohonásobně nižší pořizovací cenu.

Obrázek 5 Segway i2 SE



Zdroj: GSI Distribution (2014)

4.1.1.1 Princip fungování balančních dvojkolek

Princip fungování balančních dvojkolek je mnohdy přirovnáván k principu rovnováhy v lidském těle. Nejprve je nutné uvést alespoň základy ovládání balanční dvojkolky. Pro pohyb dopředu a dozadu se stačí v příslušném směru pouze naklonit. Chce-li tedy jezdec jet dopředu nebo zrychlit, stačí se pouze mírně předklonit a přenést váhu na špičky. Naopak pokud chce jezdec zpomalit nebo couvat (ač se couvání z bezpečnostních důvodů příliš nevyužívá) stačí se jen mírně zaklonit a přenést váhu na paty. Pro zatočení doleva a doprava je nutné pouze do požadovaného směru natočit říditka a vozítko se samo začne otáčet. Jednou z mnoha výhod tohoto osobního transportéru je, že dokáže stát v klidu na místě, a to díky tzv. dynamické stabilizaci (Segway LLC, 2012).

Štěpánek (2011) ve své diplomové práci popisuje fungování segwayů následovně: *„Segway byl designován pro přepravu člověka, a proto byl vybaven těmi nejkvalitnějšími inerciálními senzory, konkrétně pěticí gyroskopických senzorů, měřících úhlovou rychlost náklonu vozidla a dvojicí akcelerometrů, měřící velikost tohoto náklonu. Řídící jednotka pomocí nejrůznějších algoritmů vyhodnocuje data ze všech těchto senzorů a eliminuje tak*

chybu některého z nich. Tyto řídicí jednotky obsahuje Segway dvě, obě zpracovávají stejná data a pomocí komunikační sběrnice kontrolují a porovnávají vypočtené hodnoty.“

Dle webu Segway LLC (2012) je ovládání segwaye zajištěno pomocí sítě senzorů a mechanických součástí spolu s pohonem a kontrolním mechanismem. Táž webová stránka uvádí, že segway tvoří pět gyroskopických senzorů a dva akcelerometry, které zajišťují rovnováhu zařízení. V segwayi je podle stejného zdroje zabudován také tzv. silikonový senzor, který měří rotaci objektu podle Koriolova efektu (rotace pohybujícího se předmětu vůči jinému rotujícímu předmětu).

Segway LLC (2012) také uvádí, že pro správnou funkci by stačilo využívat pouze tři gyroskopy, další dva mají jen kontrolní funkci – tyto gyroskopy podávají informaci o náklonu zařízení a umožňují tak jeho pohyb dopředu, dozadu a do stran. Samotné řídicí centrum segwaye jsou podle totožného zdroje pak dvě stejné mikroprocesorové elektronické desky, kdy jedna z nich je opět pouze záložní, běžně tedy nevyužívána.

4.1.1.2 Bezpečnost na segwayi

Protože se často v nejrůznějších médiích mluví o tom, že jízda na dvojkolce není bezpečná a ohrožuje kolemjdoucí chodce, je následující kapitola shrnutím bezpečnostních aspektů.

Radní Prahy 1 pro bezpečnost a prevenci kriminality Solil (2016) uvedl v souvislosti s nařízením o zákazu provozu segwayů v centru Prahy následující: *„Je to vítězství zdravého rozumu a důležitý krok ke zvýšení bezpečnosti v ulicích Prahy. Segwaye na chodníky v centru Prahy prostě nepatří.“*

Lavalleé (2004) uveřejnil ve spolupráci s CEVEQ (Centrum pro experimentální elektrická vozidla v Quebecu) tzv. Pilotní projekt pro přezkoušení Segway HT ve skutečných podmínkách. Projekt byl rozdělen do dvou fází, první fáze pochází z roku 2004. Tato část slouží jako evaluace ergonomických, provozních a technických aspektů. Ze závěrů studie vyplývá, že Segway PT poskytuje svým uživatelům při běžných podmínkách pocit stability a pohybuje se hladce. Studie byla prováděna na 49 jezdcích na uzavřeném prostoru.

Druhá fáze studie od Castonguay a Binwa (2006), zkoumá funkčnost Segwayů PT v běžném prostředí. 143 uživatelů najelo podle této studie více než 9000 km ve třech městech a během tohoto experimentu nebyly zaznamenány žádné vážné nehody či zranění. Účastníci experimentu absolvovali 3,5 hodinový trénink před jízdou. Pocit nejistoty na segwayi se u uživatelů objevoval pouze při neočekávaných situacích, jako je porušená cesta, průjezd velmi úzkým prostředím apod. Autoři studie uvádí, že s narůstající zkušeností se výskyt tohoto pocitu snižuje, stejně jako při jízdě na kole.

V doporučeních pak Castonguay a Binwa (2006) uvádí, že v souvislosti s ochranou životního prostředí by mělo být použití segwayů na chodnících ve městech povoleno. Tato studie je však založena na monitorování osob, které na segwayi absolvovali několikanásobně delší úvodní školení, než jakému se dostává zájemcům o průvodcované projížďky. Přestože se tedy jedná o velmi detailní a rozsáhlou práci, nelze ji brát jako relevantní pro použití segwayů v cestovním ruchu.

Městská část Praha 1 si v roce 2012 nechala vypracovat studii k problematice provozu segway na chodnících. Obrátila se na děkana Fakulty dopravní ČVUT v Praze za účelem nezávislého posouzení bezpečnosti provozu segwayů. Studii vypracoval Šachl (2013) a mimo jiné obsahuje technické zhodnocení segwayů, hodnotí aspekty jejich využití v terénu a uvádí stručný souhrn omezení v jiných evropských městech než je Praha. Ze studie vyplývá, že po krátké instruktáži lze vozítko bez problémů ovládat. Studie doporučuje úpravu zákona tak, aby jízda na segwayi na chodnících byla rychlostně omezena na 10 km/h. Celoplošný zákaz vidí Šachl (2013) až jako krajní řešení. Nicméně je ve studii jasně zmíněno, že za dodržování jistých podmínek a pravidel, je provoz segwayů v centru Prahy bezpečný.

Šachl (2013) taktéž ve své práci navrhuje 16 pravidel bezpečného provozu. Jejich zkrácená forma je uvedena v příloze č 7.

4.1.2 Role průvodce v cestovním ruchu

Role průvodce v cestovním ruchu zahrnuje široký komplex činností. Moscardo (1998) uvádí tři hlavní aspekty, které by měl průvodce ovládat: podávat správné informace, které pomohou návštěvníkům v rozhodování o tom, jaká místa navštívit,

podávat informace, které pomohou předcházet kulturním nedorozuměním a bezpečnostním rizikům (jako příklad těchto rizik Moscardo uvádí pití vody z kohoutku), a vytvářet takové podmínky, aby návštěvník ze svého času získal maximální zážitek. Podrobný rozbor více než desítky charakteristik dobrého průvodce ve svém článku uvádí Prakash, Chowdhary a Sunayna (2010).

Rabotić (2010) vidí průvodce jako zprostředkovatele, který pomáhá návštěvníkům vytvořit si o destinaci ucelený obraz s porozuměním všech souvislostí. Vzhledem k tomu, že by podle něj průvodce měl mít znalosti kultury jak dané země, kde se prohlídka odehrává, tak země, odkud pochází jeho klienti, je časté, že při vykonávání této funkce jsou úspěšnější a kompetentnější biculturní průvodci.

Na průvodce jsou kladeny poměrně vysoké nároky, a to jak na morální, rozumové a tělesné faktory. Mezi morální faktory patří podle Ruxe (2007) organizační schopnosti, dochvilnost, svědomitost, zodpovědnost a rozhodnost, do rozumových pak odborné znalosti, všeobecný přehled, řečnické schopnosti, a nakonec do tělesných řadí dobrý zdravotní stav. Rovněž uvádí jiný pohled na rozdělení rolí průvodce, a to na průvodce jako organizátora, informátora, tlumočnicka a zprostředkovatele. Poslední kategorii zprostředkovatele dále rozvíjí na zprostředkovatele mezi CK a účastníky zájezdu, mezi CK a dodavateli služeb, mezi účastníky zájezdu a dodavateli služeb a v neposlední řadě mezi kulturami.

Činnost průvodce v cestovním ruchu je v některých zemích (např. Španělsko, Řecko, Litva atd.) regulována, v ČR od roku 2008 ale není nutná k vykonávání této profese žádná odborná způsobilost. Jedná se tedy o práci buď na pracovní smlouvu, nebo na živnost, která je volná (Školící centrum cestovního ruchu, 2015).

4.2 Specifika městského turismu

Městský turismus byl dle Karski (1990) rozvíjen již od nepaměti. Jeho základy lze podle něj pozorovat už v Mezopotámii, kde se začala rozvíjet urbanizace. Dále uvádí, že lidé v té době cestovali do měst za objevováním kultury, zábavy, ale i architektury, a tyto atributy s mnoha dalšími se postupně staly základem městského turismu v dnešní podobě.

Dle Zelenky a Páskové (2012) je městský cestovní ruch (anglicky urban tourism, city tourism) definován jako „*Druh cestovního ruchu, jehož účastníci jsou motivováni návštěvou měst a jejich atraktivit a služeb (historické a kulturní atraktivity, nakupování, obchodní cesty aj.). Patří sem i některé formy pseudo-CR, zejména nákupní CR a sexuální CR. Městský cestovní ruch je často motivován a koncentrován okolo známých památek.*“

Page a Conell (2009) ve své publikaci rozdělili městský turismus na základní prvky, druhotné a doplňkové prvky. V základních prvcích uvádí dvě kategorie – aktivní místa a pasivní místa. Do aktivních míst jsou zařazeny kulturní prvky, jako je například výstava, muzea, galerie a divadlo, dále sportovní a zábavní zařízení, například kasina či festivaly. Pasivní místa jsou dále rozdělena do dvou kategorií, jimiž jsou fyzické charakteristiky a socio kulturní vlastnosti. Do fyzických charakteristik patří mimo jiné církevní památky, historické uličky, či starověké monumenty a do sociokulturních vlastností je řazen například folklór, jazyk, bezpečnost. Druhotné prvky představují obchody, hotely, stravovací zařízení. Jako poslední kategorie jsou vymezeny doplňkové prvky, tedy možnost parkování, turistická informační centra a turistické značení.

Chování turistů ve městech lze popsat následujícími charakteristikami. Opět je uvedeno pojetí z Page a Conell (2009). První je selektivita, tedy jev, kdy turista využije pouze malou část nabídky města. Možným faktorem, ovlivňujícím tento fakt je, že většina turistů má v dané destinaci nejen omezený rozpočet, ale také čas, který zde může strávit. Další jev je popsán jako rychlost. Autoři článku uvádí, že průměrný pobyt návštěvníka ve městě je kratší, než pobyt v letním či zimním resortu. Jako důvod je zde to, že pobyt ve městě je motivován různými faktory a jen málokdy se jedná o odpočinek a relaxaci. To má za výsledek, že návštěva velkých měst obvykle trvá okolo dvou dnů, zatímco u malých měst se dá hovořit pouze o horizontu několika hodin. Třetí charakteristikou je opakování. Turisté se do stejné městské destinace vrací s mnohem menší četností než do oblastí mimo města. Mnoho lidí cestuje na specifická místa jen proto, aby si je tzv. „odškrtli ze seznamu“. Jakmile místo jednou navštíví, nemají tedy potřebu se vracet. Jako příklad jsou uváděny Niagarské vodopády či Pisa. Města tak musí hledat nové cesty, jak turisty přilákat. Jednou z nich může být důraz na gastroturismus (Paříž, Vídeň). Poslední charakteristika je pak nestálost. V městském turismu se silně objevuje efekt módnosti destinace.

Motivace účastníka na městském cestovním ruchu může být ovlivněna i jeho předchozími zkušenostmi. Page a Hall (2006) uvádí jako faktory ovlivňující tyto zkušenosti následující: počasí v době návštěvy, úroveň ubytování, čistota města, celkový vzhled města, bezpečnost místa, dostupnost turistických cílů, přijetí účastníků CR místními obyvateli, jazyková vybavenost místních, kultura, možné trasy pro procházky, hustota zalidnění, možnosti nočního vyžití, stravovací a nákupní možnosti, cenová hladina, dostupnost lékařské péče.

UNWTO (2012) uvádí, že města se začala zaměřovat na svůj potenciál jakožto turistické destinace od začátku dvacátého století, kdy byl zároveň velký rozvoj turismu a cestování se stalo nedílnou součástí lidských životů. Podle zmíněné publikace se teprve v osmdesátých letech začalo věnovat městskému turismu takové pozornosti, aby o něm začaly vycházet odborné práce a byly zaznamenány i první ucelené výzkumy. Dalším mezníkem je dle UNWTO též expanze nízkonákladových leteckých společností, které umožnily rychlé cestování za dostupné ceny, s nimiž přišel i trend prodloužených víkendů ve městech. V důsledku výše zmíněných faktů se města stále rozvíjejí a mění tak, aby bylo možné poptávku po službách a produktech v dané destinaci co nejlépe uspokojit.

Vystoupil a Šauer (2006) uvádí městský cestovní ruch spíše jako krátkodobou formu.

4.3 Zvláštnosti marketingu služeb

Na začátek kapitoly bude nejprve uvedena definice služby podle Kotlera (2013): *„Služba je jakákoli činnost nebo výhoda, kterou může nabídnout jedna strana druhé, je v zásadě nehmotná a nevytváří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým produktem.“*

Služby se oproti produktům odlišují následujícími charakteristikami (Horner, Swarbrooke, 2003):

- Nehmotnost
- Neoddělitelnost
- Různorodost
- Dočasnost
- Neexistence vlastnictví.

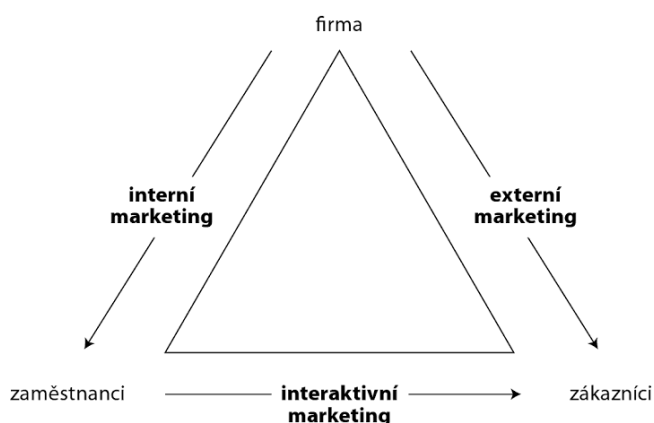
Nehmotnost služeb podle Horner a Swarbrooke (2003) znamená, že před jejich nákupem nelze službu vnímat ani jedním fyzickým smyslem, ani si na ni sáhnout, zatímco neoddělitelnost je chápána jako osobní kontakt poskytovatele a koncového zákazníka. Podle těchto autorů je pak různorodost zapříčiněna tím, že vnímání stejné služby přináší pokaždé jiné zážitky (v závislosti na čase využití služby, náladě návštěvníka,...). Dále ve své knize definují i dočasnost, tedy skutečnost, že nevyužité služby nelze uskladnit na „pozdější použití“, přičemž neexistence vlastnictví označuje fakt, že i po zakoupení služby a jejím následném využití zákazník nezíská hmotné vlastnictví tak, jako tomu je u hmotných produktů.

Na základě výše zmíněných vlastností se v oblasti služeb přidává do klasického marketingového mixu 4P (product - produkt, price - cena, place – způsob distribuce, promotion - propagace) ještě další 4P. Morrison (1995) tedy další části marketingového mixu uvádí následovně: packaging (baličky služeb), programming (tvorba programů), people (lidé) a partnership (spolupráce, koordinace).

Další pojetí uvádí např. Vašítková (2014), kde je kromě klasického 4P ještě physical evidence (materiální prostředí), people (lidé) a processes (procesy).

Jakubíková (2009) uvádí tři typy marketingu v odvětví služeb. První z nich je externí marketing, který zastupuje běžné práce při cenotvorbě, distribuci a propagaci služeb. Dalším je interní marketing – marketing za účelem vzdělávání zaměstnanců a dalšího personálu, který je v kontaktu s koncovým spotřebitelem, budování věrnosti zákazníka atd. Jako poslední pak uvádí marketing interaktivní, který je prováděn za účelem zlepšení kvality interakce mezi kupujícím a prodávajícím, tudíž lze říct, že se zabývá schopnostmi zaměstnanců při obsluhování klienta. Propojení těchto tří úrovní marketingu je znázorněné na obrázku 6.

Obrázek 6 Úrovně marketingu



Zdroj: Kotler (2013)

V oblasti služeb je často využíváno taktéž tzv. zákaznického individuálního marketingu (one-to-one marketing). Tento druh marketingu nepracuje se segmenty zákazníků (skupiny, jejichž behaviorální znaky jsou vnitřně heterogenní a z vnějšku homogenní – např. důchodci, děti,...), ale zaměřuje se na tzv. supersegmenty, jimiž mohou být i individuální osoby (Zelenka et al., 2008). V praxi si pak zákazník může „nadiktovat“, jaké má zvláštní požadavky na službu či produkt. Protože se tímto individuálním přístupem může zvýšit cena nabízeného produktu, je vždy nutné zhodnotit, zda i po zvýšení ceny bude poptávka setrvávat (Kotler, 2013). Zde je však nutné podotknout, že v CR může být individuální přístup díky využívání ICT velmi efektivní a cenu příliš (resp. vůbec) zvyšovat nemusí.

Marketing služeb v CR je úzce spjat s tzv. destinačním produktem, který definují Zelenka a Pásková (2012) jako „soubor technik, nástrojů a opatření používaných při koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, rozhodovacím procesu a regulaci CR v dané destinaci“.

5 Praktická část práce

Pro účely bakalářské práce bylo zamýšleno provést i několik řízených rozhovorů s majiteli společností zaměřených na projížďky na segwayi. Tyto rozhovory nakonec kvůli neochotě oslovených respondentů nebylo možné uskutečnit.

Taktéž bylo v plánu pracovat s více odbornými články zaměřenými na využití segwayů v turismu, ale i tady je nutné poukázat na jejich absenci.

V práci bylo opakovaně pracováno se stejnými webovými zdroji, ale během velkého časového rozmezí, kdy se mnoho webových stránek změnila. Tato skutečnost je tedy vždy řádně označena datem citace tak, aby bylo jasné, že zdroj byl sice použit dvakrát, ale pokaždé obsahoval jiné informace.

5.1 Asociace Segway ČR

Asociace Segway ČR, která má sídlo v Praze, vznikla dne 9. 2. 2011. Sdružuje veškeré fyzické i právnické osoby, které jsou vlastníky dvojkolky segway a používají ji k soukromým, nebo podnikatelským účelům. Členem asociace se může stát každý, jehož písemná přihláška je schválena nejvyšším orgánem asociace, tedy valnou hromadou.

Každý člen je zavázán hájit činnost asociace, dodržovat její stanovy, stanoveným členským příspěvkem přispívat na úhradu nákladů a účastnit se zasedání orgánů sdružení. Taktéž veškerí členové mají právo účastnit se valné hromady, být voleni do orgánů sdružení, podávat orgánům návrhy a možná nejdůležitějším bodem je, že členové mají právo na veškeré informace ohledně chodu sdružení.

Stanovy asociace uvádějí několik základních cílů. Prvním z nich je sdružovat majitele balančních vozítek segway, dále přispívat k propagaci segwayů, napomáhat tvorbě bezpečnostních pravidel provozu a v neposlední řadě hájit práva a zájmy svých členů a vytvářet optimální podmínky pro podnikatelskou činnost spojenou s provozem segwayů.

Různé zdroje, jako je například webová stránka České televize (2016), uvádí, že počet členů, které asociace sdružuje, je 25. Nicméně oficiální stránky Asociace Segway ČR uvádí v sekci „členové“ pouze 10 společností.

Jmenovitě jsou členy asociace dle Asociace Segway (2016) tyto společnosti:

- Easy Segway
- Segway Rent Prague
- Prague Segway Tours
- Prague on Segway
- Segway Point Prague
- Green Lemon
- Segway Experience Prague
- Segway Trip
- Ilovesegway
- Segway PSH Rent

Jak již bylo zmíněno výše, jsou všichni členové asociace vázáni pravidly provozu segwayů. Tato pravidla z velké části vycházejí z návrhu pro provoz segwayů, obsaženého ve studii vypracované zástupcem vedoucího Ústavu soudního znaleství v dopravě Jindřichem Šachlem (2013). Návrhy studie jsou uvedeny v příloze č. 1. Nad rámec těchto pravidel uvádí asociace ještě následující:

- Délka školení každého zájemce o projížďku by měla být minimálně 15 minut.
- V rámci prohlídek je zakázáno jezdit na segwayi do areálu Pražského hradu a na Karlův most.
- Každý zákazník má při jízdě na hlavě ochrannou helmu.
- Klient podpisem stvrzuje, že byl s pravidly obeznámen a bude se jimi řídit.

Již v roce 2014, kdy byl v Praze omezen provoz cyklistů a osob na segwayi na Kampě, napsala asociace jménem svým a všech jejích členů otevřený dopis, kde se k nastalé situaci vyjadřuje (Segway Trip, 2015).

V dopise je uvedeno, že vytlačení turistů na segwayi Praha vystavuje osoby na segwayích i jejich okolí mnohem většímu nebezpečí, neboť budou nuceny oblast omezení provozu objíždět po frekventovaných ulicích, kde je mnohem větší riziko srážky segwaye s autem či jinou osobou.

V příloze č. 2 lze nalézt tiskové prohlášení, které napsal jménem asociace Jaroslav Endršt, kde je vyjádřen nesouhlas k vysílání ČRo Plus, kde byl probírán právě zákaz segwayů v památkové rezervaci v Praze.

5.2 Nařízení o zákazu vozítek segway

Společnosti nabízející projížďky na segwayi se začaly v Praze rozmáhat mezi lety 2010 a 2011. Tento nárůst vedl k založení Asociace Segway, jejíž činnost byla oficiálně zahájena roku 2011 (Asociace Segway, 2016). Do asociace se postupně přidávali další členové, až nabyla podoby, v jaké je v současné době. Asociaci Segway je v této práci věnována samostatná kapitola 5.1.

Po nárůstu počtu prohlídek na segwayi v Praze se také ve velké míře začal objevovat trend tzv. promotérů, tedy osob jezdících na segwayi a lákajících kolemjdoucí turisty na projížďku s jejich společnostmi. Takové chování je však v rozporu s Tržním řádem města Prahy, který výslovně zakazuje prodávat zboží a poskytovat služby mimo provozovnu, nejedná-li se o místo zapsané na seznamu tržnic, tržišť, restauračních zahrádek, které jsou uvedeny v příloze nařízení hlavního města Prahy (Magistrát hlavního města Prahy, 2017a).

Od roku 2014 do Prahy přicházejí napodobeniny originálních segwayů, známé pod jménem Ninebot či Windrunner (SG-point.info, 2016).

O zákazu segwayů se ze začátku více mluvilo, než aby byly podstoupeny kroky k jeho realizaci. V té době Asociace Segway přicházela na Magistrát hl. m. Prahy s rozličnými návrhy na regulaci provozu segwayů, avšak na tyto připomínky nebyl ze strany magistrátu brán ohled (SG-point.info, 2016).

V červnu roku 2016 byl na webových stránkách Praha.eu uveřejněn návrh na celkový zákaz jízdy na segwayi i s příloženou mapou oblasti, které by se nařízení týkalo. Na téže stránce bylo též otevřeno „připomínkování návrhů právních předpisů hl.m.Prahy“. V připomínkách se vyjádřil nespočet podnikatelů z této oblasti, ale i soukromníků, kteří vlastní nějaký z druhů osobních přepravníků. Nařízení se totiž týká nejen segwayů jako takových, ale veškerých osobních přepravníků se samovyvažovacím zařízením (Magistrát hlavního města Prahy, 2017b).

Dne 3. 8. 2016 vstoupilo nařízení o zákazu segwayů v centru Prahy v platnost (Vltava Labe Media a.s., 2016). Podle právního výkladu byl ale tento zákaz nevymahatelný a nevytížitelný dle vyhlášky č. 294/2015 Sb. o dopravních značkách. Podle této vyhlášky může být zákaz takového druhu vyvíditelný až ve chvíli, kdy všechny vstupní cesty do oblasti, které se nařízení týká, budou osazeny příslušnými dopravními značkami. Fotografie takové značky je uvedena v příloze č. 7.

Mezitím Praha zrealizovala informační kampaň „Segway, no way“, ve které informovala pomocí letáčků, billboardů a plakátů o zmíněném nařízení a o hrozbě pokuty ve výši 2000,- Kč v případě jeho porušení. Tato kampaň (která byla vzhledem k nevymahatelnosti nařízení neefektivní) stála Prahu nemalé finanční prostředky, hovoří se o 400 000,- Kč, což je však pouze zlomek toho, co stálo následné vyrobění a osazení dopravních značek, zde se udává částka necelé čtyři miliony korun (Empresa media a.s., 2016). Jeden z billboardů z kampaně je zachycen v příloze 7.

Podle webu zakaz-segway.cz podalo zastoupení společnosti Segway Inc. předžalobní výzvu na Magistrát hl.m.Prahy kvůli porušování dobrého jména v důsledku kampaně namířené právě proti segwayům. Kampaň tím byla zastavena, všechny materiály staženy a společnost Segway začala vyčíslovat škody za snížení prodejů.

Na téma zákazu segwayů v Praze bylo plánováno udělat rozhovor s tiskovou mluvčí Prahy 1, Veronikou Blažkovou. Nakonec však rozhovor proběhl pouze v elektronické formě v podobě několika otázek. Celý přepis rozhovoru je uveden v příloze č. 5.

Z rozhovoru je patrné, že zákaz provozu segwayů byl primárně vydán kvůli bezpečnosti chodců. Tento fakt byl podpořen výčtem zranění, která byla evidována za poslední dobu v nemocnici Na Františku, která spadá právě pod Prahu 1.

Na otázku, zda nemůže podobné překročení únosné kapacity, jaké nastalo u segwayů, nastat i v případě elektrokol, která nejspíš v následujících letech segwaye v průvodcovské činnosti nahradí, bylo zodpovězeno tak, že kola nemohou (na rozdíl od segwayů) na chodník. Tudíž v případě důsledného dohledu policie by podobná situace neměla nastat.

Nutno též podotknout, že zmiňovaný zákaz může vést k tomu, že na segwayi budou nabízeny trasy, které by jinak návštěvníci neměli šanci projít. Podnikatelé se tak mohou přesunout z centra města do jiných, neméně zajímavých míst, která mají z hlediska cestovního ruchu také velký potenciál. Návrh takových tras je uveden v kapitole 5.4.1.

5.3 Zranění způsobená vozítkem segway

V databázi National Electronic Injury Surveillance System bylo dle Ashurst a Wagner (2015) ve Spojených státech v letech 2009-2013 zaznamenáno 33 zraněných v důsledku jízdy na segwayi. Ve většině případů (81%) se jednalo o zlomeniny. Za dané období nebyly nalezeny žádné záznamy o úmrtí.

Případová studie autorů Boniface et al. (2011) zahrnuje 41 případů zranění způsobených dvojkolkou segway v letech 2005 – 2008 na území Marylandu, Virginie a Washingtonu D.C. Necelé tři čtvrtiny úrazů se přihodily ženám. Osoby zahrnuté v této studii používaly segway buď k výkonu své práce, nebo to byli turisté na projížďce. Sedm osob uvedlo, že při jízdě měli na sobě přilbu, jedna osoba ji neměla a u dalších nejsou tato data známá.

U většiny případů se jednalo dle studie o zlomeniny, které nevyžadovaly hospitalizaci. Pouze čtyři pacienti z celkových 41 byli odkázáni na jednotku intenzivní péče, neboť utrpěli vážná zranění hlavy. Ani jeden z těchto pacientů však na jednotce intenzivní péče nezůstal déle než 48 hodin.

Tři případy ze zmiňovaných 41 byly vyhodnoceny jako vážné. Za dobu, kterou studie dokumentovala, nebyl na daném místě zaznamenán žádný případ smrti.

Další případy zranění uvádí tisková mluvčí městské části Prahy 1 v rozhovoru, který je uveden v příloze č. 5.

Ač se tyto statistiky mohou někomu na první pohled zdát alarmující, pro větší relevanci by bylo vhodné úrazy porovnat například s úrazy způsobenými jízdou na jízdním kole.

5.4 Zhodnocení nabídky společností z Asociace segway

Tato kapitola mapuje situaci po začátku platnosti nařízení zakazujícího provoz segwayů v historickém centru Prahy. Zatímco všechny společnosti, které jsou v kapitole uvedené, před zákazem provozovaly veškeré trasy převážně v místě zákazu, nyní některé z nich uvedly na trh trasy nové. Pro porovnání nynější nabídky a nabídky před zákazem může sloužit analýza společností v kapitole „analýza konkurence“, která je součástí marketingového plánu v kapitole 5.5.

V této části práce budou uvedeny pouze projížďky na segwayi, přestože mnoho společností si ponechalo i své původní trasy, kam nyní jezdí na nejrůznějších elektrokolech, skútrech, či podobných dopravních prostředcích. Pro účely práce byly vybrány pouze společnosti, které jsou členy Asociace segway ČR.

Segway Experience Prague

Tato společnost nabízí celkově 5 různých tras, z nichž jedna je na elektrokolech, dvě na e-skútru a dvě na segwayi (Segway Experience, 2017a). První trasou prohlídka na segwayi je tzv. prohlídka „Pražské parky“, ve které jsou obsažena následující místa: Strahovský stadion, park Ladronka, Ladronka, park Hvězda, Bílá Hora, Letohrádek Hvězda, Břevnovský klášter, park Kajetánka (Segway Experience, 2017b). Cílem druhé trasy je Karlštejn a vede přes následující: řeku Berounku, hrad Karlštejn, karlštejnské lesy, lom Amerika. Obě trasy vyhovují legislativě, tudíž se vyhýbají místům, kde platí zákaz provozu segway.

Easy segway

Společnost Easy segway má na svých webových stránkách uvedeno, že poslední jízda na segwayi se uskutečnila dne 10.11.2006 (EasySegway.com, 2016). Nikde není uvedeno, že by společnost nabízela nějaký alternativní produkt, a to ani na segwayi, ani v jiné podobě.

Segway Prague

Tato společnost má obdobně jako Easy segway na webových stránkách uvedené pouze trasy, které jsou ovšem v rozporu s legislativou (Super Segway Tours, 2017).

Segway Point Prague

Této společnosti se povedlo na zákaz reagovat velmi dobře. Celkově nabízí pět tras, z nichž dvě jsou na elektrických skútrech a tři na segwayi. První trasa na segwayích nese název „Sacre Coeur“ a vede přes Kinského zahrady, park Sacre Coeur a Smíchov (Segway Point, 2017). Druhá z projížděk se jmenuje „Pražské klášterní pivovary“ a nabízí projíždku přes Strahov, Strahovský klášterní pivovar, Břevnovský klášter, Břevnovský klášterní pivovar, Smíchovské údolí, park Sacre Coeur (Segway Point, 2017). Poslední z nabízených tras – „Na Petřínskou rozhlednu“ – je kombinací jízdy na segwayi a pěší chůze; na segwayi probíhá přesun k Petřínu, kde začíná pěší výšlap nahoru k rozhledně a následně pěší přesun na Břevnov (Segway Point, 2017). Nicméně je nutné podotknout, že cena poslední zmíněné trasy je 1600 Kč/osoba, což je cena poměrně vysoká, vezme-li se v úvahu fakt, že na segwayi probíhá pouze malá část celé prohlídky.

Segway Trip

Segway Trip je další společností, která nemá na webu informace, které by napovídaly tomu, že společnost provozuje projíždky i po zákazu (SegwayTrip, 2015).

Segway Rent

Ačkoliv tato společnost stále figuruje na seznamu členů Asociace, je jejich webová stránka v současné době nefunkční.

Prague Segway Tours

Prague Segway Tours sice dle svého oficiálního webu nabízí projíždky na segwayi, ale všechny jsou v oblasti zákazu, tudíž je velmi nepravděpodobné, že by se reálně uskutečňovaly. Nicméně společnost nabízí projíždku Starým městem na již zmiňovaném skútru se širokými pneumatikami (Prague Segway Tours, 2017).

Green Lemon

Green Lemon v současné době provozuje, co se segwayů týče, pouze půjčovnu, nenabízí průvodcované prohlídky (GreenLemon, 2013).

Prague on Segway

I tato společnost má zveřejněnou pouze nabídku, která byla aktivní před zákazem (Prague on Segway, 2017).

I love Segway

Ani poslední ze zmíněných společností neuvádí trasy, které by byly upravené podle platné legislativy (Ilovesegway, 2016)

Na závěr této kapitoly je nutné podotknout, že z deseti společností, které jsou na webu Asociace segway uvedeny jako členové asociace, nabízí pouze dvě společnosti trasy uskutečněné na segwayích, které by odpovídaly vymezenému prostoru, kam segwaye nesmí. Zbytek společností na zákaz reagovalo buď pozastavením své činnosti, nebo nákupem alternativních dopravních prostředků, na kterých nyní realizuje svůj produkt.

5.4.1 Návrh nových tras

Uvedené nařízení hl. m. Prahy zakazující provoz segwayů se týká celého historického centra Prahy. Z toho důvodu jsou navrženy nové trasy, které vedou mimo místa, kde je jízda na segwayi zakázána. Součástí návrhu tras je také zpracování základních informací, které by mohly ve zkrácené verzi sloužit např. jako informace na letáky nabízející tyto trasy.

Trasa 1 – Prokopské údolí

Řeporyjské náměstí – Kostel sv. Petra a Pavla – cisterciánský klášter – vyhlídka na Arethusinovu rokli – Mušlovka – Černý lom – Trunečkův mlýn – Klukovické koupaliště – Kříž na skále – Viadukt pražského semmeringu.

Začátek trasy se nachází na Řeporyjském náměstí, kde je k vidění kostel sv. Petra a Pavla z 12. století a cisterciánský klášter se spleťtým bludištěm chodeb. Kostel sv. Petra a Pavla byl původně čtvercovou stavbou se čtyřmi apsidami, později byla přistavena věž, v 18. století prošel kostel rozsáhlou rekonstrukcí pod vedením A. Schmieda, kdy kostel získal dnešní obdélníkový půdorys (Hrady.cz, 2004). Dále přesun na vyhlídku na Arethusinovu rokli, jež byla nalezištěm vzácných trilobitů (Občanské sdružení EVANS, 2012) a opuštěný vápencový lom Mušlovka. Následuje Černý lom, kde lze

spatřit unikátní přechod mezi devonem a silurem – dvěma geologickými obdobími, dále trasa pokračuje okolo Dalejského potoka, kde stávalo devět mlýnů; prohlídka vede kolem jednoho ze tří zachovalých – Trunečkova mlýnu, ze kterého dnes zbývá jen torzo (stezky.info, 2017). Dále se na trase rozprostírá přírodní vodní plocha Klukovické koupaliště. Předposlední zastávkou je Kříž na skále, který zabírá místo bývalého kostelíku sv. Prokopa. Třešničkou na dortu je Viadukt pražského semmeringu, což je označení pro železniční trasu, která přemostňuje Prokopské údolí. Jedná o unikátní 150 let starou technickou památku (stezky.info, 2017).

Trasa 2 – Průhonický zámek a park

Tato trasa by představovala nenáročnou variantu vhodnou např. pro rodiny s dětmi. Zámek a park Průhonice jsou součástí světového dědictví UNESCO, je tedy škoda, že bývá v rámci příjezdového cestovního ruchu často opomíjen kvůli své poloze mimo centrum Prahy. Zámek byl několikrát přestavován až do dnešní podoby, kterou ovšem získal až v 19. století.

Za zamyšlení by též stála prohlídka ZOO Praha na segwayi. Vzhledem k rozlehlosti ZOO by segway mohla být vítaným pomocníkem. Nicméně zde by se musela určit přísná pravidla provozu a také by byl na místě, vzhledem k bezpečnosti, delší trénink jezdců zhruba v délce 20 minut.

Mezi další návrhy by se dala zařadit trasa ke Zbraslavskému zámku. Tato trasa však zatím nebyla ověřena z hlediska vhodného terénu pro jízdu na segwayi.

Trasy navržené společností Segway Point Prague a Segway Experience Prague jsou dalšími možnostmi, které taktéž nabízí mnoho zajímavých míst.

5.5 Marketingový plán společnosti provozující projížďky na segwayi

Následující marketingový plán byl vytvořen ještě v době, kdy nebyl platný zákaz provozu segwayů v určitých částech Prahy, odpovídá tomu tedy i obsahová stránka kapitoly.

5.5.1 Popis společnosti

Jedná se o fiktivní, nově založenou společnost, jež má v nabídce projížďky Prahy na dvojkolce segway s odborným průvodcem, vlastním licenci „průvodce cestovního ruchu“. Nejedná se však o tradiční trasy zahrnující známá místa jako je Pražský hrad, Staroměstské náměstí apod. Zaměření je na místa, kam se běžně turisté (ale i mnoho rezidentů) nedostane, přestože nabízí srovnatelnou přírodní, či kulturní hodnotu.

Projížďky je možné absolvovat v jazyce českém a anglickém, při rezervaci alespoň 3 dny dopředu je možná i němčina a ruština.

Na webových stránkách a jiných propagačních materiálech či na centrále v centru Prahy, si stačí pouze vybrat trasu, zamluvit termín a čas pro požadovaný počet osob, složit zálohu ve výši 50 % z celkové částky a podepsat smlouvu (viz níže). Doplatek je vyžadován po návratu na centrálu.

Protože v této společnosti je dbáno především na bezpečnost každého zákazníka, je třeba se před odjezdem seznámit s pravidly pro jízdu na segwayi a vybrat padnoucí přilbu. Z hlediska bezpečnosti je také velikost jedné skupiny omezena na 4 osoby. Na segwaye mohou samozřejmě vyrazit i děti, ale pod podmínkou, že váží alespoň 35 kilogramů, aby byla zajištěna správná funkce gyroskopu, tedy zařízení vyvažujícího rovnováhu. Dále nosnost segwaye upravuje horní hranici na 120 kg.

Vzhledem k tomu, že v centru Prahy platí zákaz dvojkolek a trasy jsou koncipovány tak, že od centrály je to pěkný kus cesty, jsou segwaye i klienti naloženi do minibusu a jsou dovezeni na místo, kde trasa začíná. Při samotné projížďce pak všichni průvodci nosí uniformy s logem společnosti.

Při mechanickém poničení segwaye z důvodů nedodržování bezpečnostních pravidel je společnost oprávněna vyžadovat finanční náhradu k opravě. Tato skutečnost je zmíněna ve smlouvě, kterou při objednávce vyplňuje libovolná dospělá osoba účastnící se projížďky. V této smlouvě jsou také zmíněné storno podmínky: zrušení ze strany objednatele více než 24 hodin předem 0 %, 12-24 hodin předem: 20 %, 0-12 hodin předem 50 %. Při zrušení ze strany provozovatele je vždy vrácena celá záloha, případně dohodnut nový termín. Smlouva musí obsahovat jméno objednatele, číslo jeho občanského průkazu, případně pasu, datum narození a bankovní spojení pro případ vrácení zálohy. Dále se podepisuje, že žádný účastník není pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek. Projížďky na segwayi jsou též významně nedoporučeny těhotným ženám.

Platbu lze provést kartou nebo hotově na centrále, přičemž společnost přijímá české koruny a euro. V případě storna je záloha nebo její část vrácena na účet objednatele do 14 dnů od plánovaného termínu projížďky.

5.5.2 Cíl a účel plánu

Po uvedení na trh je hlavním cílem dostat se do povědomí veřejnosti a investorů (jejichž finanční prostředky by byly využity k zakládání nových poboček v dalších městech). Tento marketingový plán je koncipován jako krátkodobý.

Dalším cílem je dosáhnout toho, že zákazníci budou přicházet i mimo sezónu tak, aby společnost profitovala nejen v letních měsících, ale během celého roku. To by mělo vést k dosažení největšího tržního podílu mezi obdobnými společnostmi. Dalším bodem plánu je, aby se do roka od uvedení společnosti na trh, vrátila prvotní investice, která je nutná k nákupu segwayů a vybavení centrály.

V prvním roce je cílem se dostat v průměru alespoň na 6 projížďek denně. V dalších pěti letech je žádoucí každoroční navýšení tržeb o 15 %.

5.5.3 Situační analýza

5.5.3.1 Porterova analýza

Intenzita konkurence - 3

Konkurence na trhu je poměrně silná, nicméně drtivá většina společností se orientuje na trasy v centru Prahy. Tato část konkurence však bude muset přerušit svou činnost hned, jak bude vymahatelná pokuta za porušení zákazu jízdy na segwayi. Pouze malé procento současných společností nabízí trasu mimo zakázanou zónu. Na základě těchto skutečností bylo intenzitě konkurence uděleno číslo 3, protože stávající konkurence může pozměnit svou nabídku a stát se tak mnohem silnějším soupeřem.

Vyjednávací síla zákazníků a distributorů - 1

Pro společnost tohoto druhu je vyjednávací síla zákazníků a distributorů téměř nevýznamná. Kvůli vysokým nákladům na pořízení segwayů a nájmu za prodejnu, nejsou možné téměř žádné vyjednávací taktiky ze strany zákazníků. Proto bylo zvoleno číslo 1.

Hrozba substitučních výrobků - 7

Hrozba ze strany substitučních výrobků se zdá relativně vysoká, protože většina turistů přijíždí do Prahy na spíše kratší dobu, a proto preferují více prohlídku centra za pomoci např. autobusů se službou „hop on, hop off“, případně klasické pěší prohlídky, před prohlídkou okraje Prahy. Objevují se též spekulace o rozvoji průvodcovských služeb na elektroskútrech či rikšách. Proto bylo uděleno hrozbě substitučních výrobků číslo 7.

Vliv státu a regulace - 8

Vzhledem k nařízení hlavního města Prahy, které omezuje provoz segwayů v centru města, není v současné době možné realizovat projížďky v centru Prahy, o které je z řad turistů největší zájem. Nicméně na ostatní oblasti se však nařízení nevztahuje. Z tohoto důvodu bylo této kategorii uděleno číslo 8.

Vyjednávací síla dodavatelů - 8

Hrozba je viděna pouze ze strany zaměstnanců, jelikož společnost bude zaměstnávat vysoce kvalifikované průvodce, kterých je obecně nedostatek. Protože shánět nové průvodce, kteří by zachovali stejnou kvalitu služeb, by bylo velmi obtížné,

společnost by byla nucena přistoupit na jejich podmínky, tzn. např. zvýšení platu. Číslo, kterým je tato hrozba ohodnocena, je proto číslo 8.

Hrozba ze strany potenciálně vstupujících - 7

K založení podobné společnosti není třeba vyřizovat složité právní úkony či povolení, jedinou překážkou by mohl být poměrně velký vstupní kapitál. Není tedy těžké novou společnost založit. Nabídky by se mohly ze strany potenciálně vstupujících velice podobat nabídce společnosti Segway all the way. Proto je hrozba ze strany potenciálně vstupujících velká, číslo 7.

Tato analýza byla sestavena pomocí informací, které jsou uvedeny v dalších kapitolách marketingového plánu.

5.5.3.2 PEST analýza

Politické faktory

Jelikož zákazníci společnosti budou převážně účastníci příjezdového cestovního ruchu, je pro ni největší hrozba změna politických poměrů, které by mohly způsobit omezení počtu příjíždějících do ČR. Do těchto faktorů patří mimo jiné i vízové povinnosti.

K nejvýznamnějšímu a téměř jedinému ovlivnění ze strany státu je nařízení ze strany hl. m. Prahy. Rada hl. m. Prahy rozhodla dle § 44 odst. 2 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění zákona č. 320/2002 Sb., a § 60a odst. 5 zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění zákona č. 48/2016 Sb., vydat nařízení, které zamezuje provoz segwayů na chodníku, stezce pro chodce, stezce pro chodce a cyklisty, na odděleném pruhu pro chodce na stezce pro chodce a cyklisty, na pěších a obytných zónách a na vozovce. Zákaz platí pouze v určité oblasti, které se společnost vyhýbá, nicméně není vyloučeno, že se v budoucnosti tato oblast ještě rozšíří (Internetový zpravodaj Komunikace a doprava, 2016).

Dalším ovlivňujícím faktorem je výše zdanění právnických osob. Podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty je výše na průvodcovské služby uplatňována základní sazba 21 % (Ministerstvo vnitra, 2016).

Ekonomické faktory

Ekonomický faktorem, který by mohl ovlivnit chod společnosti Segway all the way, je kupní síla zákazníků.

Tabulka 1 zobrazuje počet návštěvníků příjezdového cestovního ruchu z let 2005 – 2014 a jejich průměrnou útratu na území ČR. Z tabulky lze sledovat, že průměrná útrata meziročně roste o několik set korun. Kupní síla potenciálních zákazníků je tedy každoročně vyšší.

Tabulka 1 Útrata účastníků příjezdového CR v ČR

Rok	2005	2006	2007	2008	2009
Počet osob (v tis.)	24 747	25 102	26 743	26 628	23 258
Výdaje (v mil. Kč)	100 565	115 953	122 241	118 864	116 922

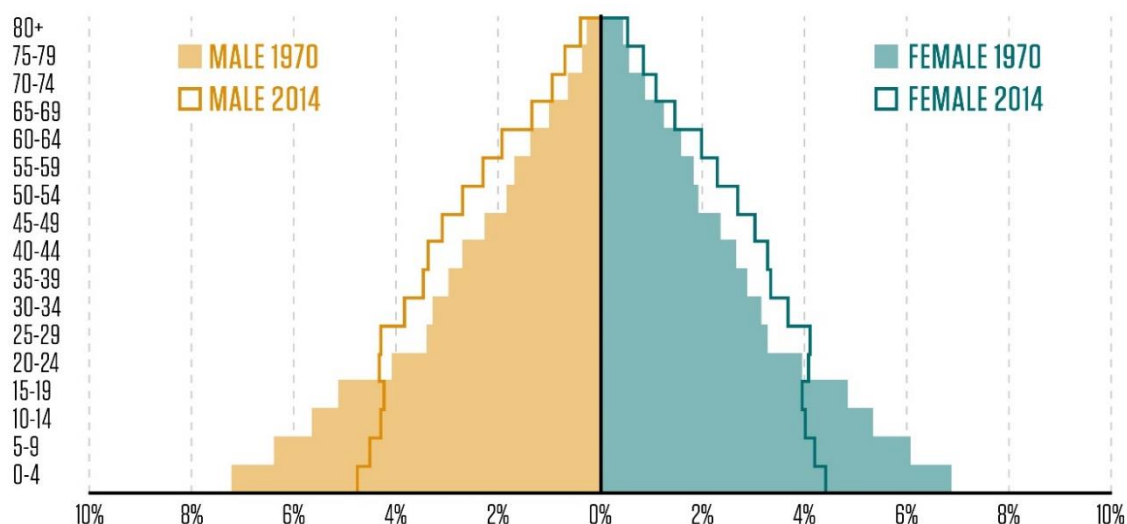
Rok	2010	2011	2012	2013	2014
Počet osob (v tis.)	21 941	22 810	25 750	26 332	27 166
Výdaje (v mil. Kč)	120 481	126 260	129 128	120 650	124 631

Zdroj: MMR (2016)

Sociální faktory

Jedním ze sociálních faktorů je demografické složení populace. Následující graf 1 zpracovaný dle Population Reference Bureau (2016) ukazuje vývoj světové populace mezi lety 1970 až 2014. Jak vychází z marketingového výzkumu, největší zájem o průvodcované projížďky na segwayi je z řad jedinců 20-36 let. Z grafu je názorné, že počet jedinců starých 0-24 se zmenšuje, je tedy jasné, že v příštích letech bude ubývat jedinců zastupujících cílovou skupinu.

Graf 1 Věkové složení populace



Zdroj: Population Reference Bureau (2016)

Technologické faktory

Technologické faktory by pro společnost časem mohly být velkou překážkou z důvodu rychlého vývoje technologií v oblasti dvojkolek Segway. Je pravděpodobné, že brzy může být na trh uvedena novější alternativa a potenciální zákazníci by tak mohli stávající dvojkolky považovat za zastaralé, což může například vést i ke klamnému zdání špatného technického stavu.

Již v současné době existuje několik alternativních variant, např. Ninebot nebo Windrunner, které jsou mnohými považovány za modernější.

Dalším faktorem je neustálý vývoj IT aplikací. Je tedy třeba, aby webové stránky společnosti byly průběžně modernizovány.

5.5.3.3 Analýza konkurence

Protože momentálně na trhu působí desítky společností s velmi malou diferenciací produktu, zaměřuje se tato část pouze na 5 nejvýznamnějších konkurentů, z nichž všichni jsou členem Asociace Segway ČR, až na společnost Robot city a Euro Segway. Tento vzorek konkurence byl vybrán na základě žebříčku „Prohlídka v Praze“, sestaveném webovou stránkou Tripadvisor.com (pro celou analýzu konkurence byl využit stav ke dni

25.10.2016), kam může napsat recenzi široká veřejnost. Tento žebříček zahrnuje nejen prohlídky na dvojkolkách segway, nýbrž i pěší prohlídky, či prohlídky na jiných dopravních prostředcích, jakými je např. elektrokolo. Celá analýza konkurence byla vytvořena v roce 2016, kdy ještě společnosti nereagovaly na nové nařízení týkající se provozu segwayů v centru Prahy.

Segway experience Prague

Tato společnost má velmi výhodnou polohu na Malé Straně, přímo v Mostecké ulici, což je v podstatě v samém srdci turistického centra, kde lze předpokládat velký výskyt turistů.

Segway experience má obrovskou konkurenční výhodu, a to díky tomu, že má 1790 (převážně kladných) recenzí na webu tripadvisor.com, díky čemuž se na zmíněné webové stránce umísťuje na páté pozici v kategorii „Prohlídky v Praze“.

Jejich nabídka zahrnuje několik tras, které jsou včetně doby trvání a ceny zpracovány v následující tabulce 2. Všechny projížďky v tabulce jsou až pro 15 osob. Součástí nabídky je taktéž projížďka „na míru“, u které se však cena kalkuluje podle přesných požadavků zákazníka.

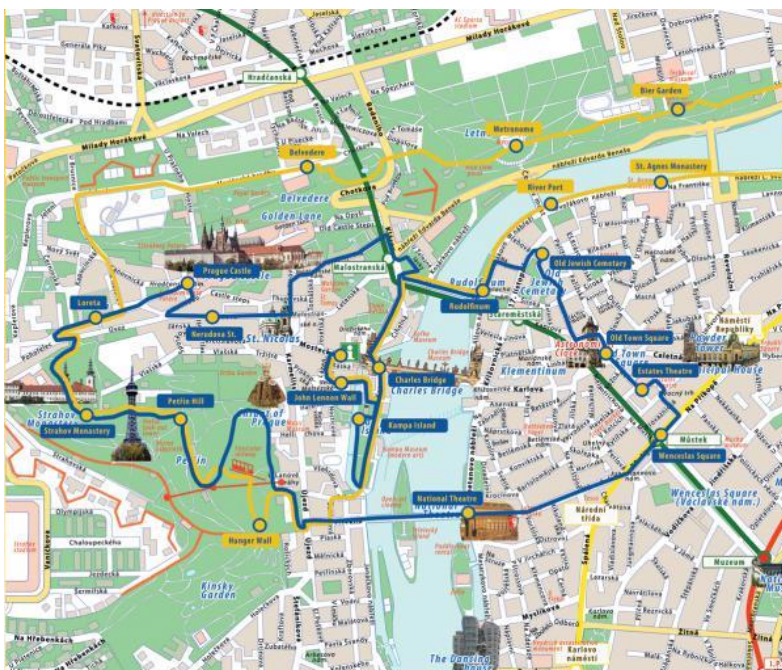
Tabulka 2 Nabídka Segway experience

Název prohlídky	Doba trvání	Cena
Grand city tour	3 hod	1500,-
Noční projížďka	3 hod	1500,-
Ranní projížďka	1 hod	1000,-
Filmová projížďka	3 hod	1500,-
Karlštejn a Amerika	5 hod	3700,-

Zdroj: Segway experience Prague (2016)

Protože první čtyři projížďky uvedené v tabulce jsou v zóně, kde od srpna 2016 platí zákaz jízdy na segwayi, je pro účely tohoto plánu konkurencí pouze poslední projížďka, která se nachází mimo zákaz provozu segwayů. Turisté jsou na této trase i se segwayi odvezeni do oblasti Karlštejna, kde mají vytyčenou obdobnou trasu.

Obrázek 7 Segway experience mapa



Zdroj: Segway experience Prague (2016)

Ostatní trasy jsou zakresleny v mapě (obrázek 7), která bohužel není na jejich webových stránkách dostupná v příliš dobré kvalitě (Segway experience Prague, 2016).

Prague on Segway

Prague on Segway má taktéž svoji centrálu na Malé Straně, tentokrát v ulici Vlašská. Jedinečnost této firmy spočívá v tom, že nepraktikují masové projížďky ve velkých skupinách, ale zásadně maximálně pro dvě osoby.

Na webu [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com) má celých 2196 recenzí, což ji posouvá v žebříčku „Prohlídky v Praze“ na čestné třetí místo.

Trasy této společnosti se nachází výhradně v zóně zákazu. Samozřejmostí je trasa na přání, která je však omezena časovou dotací 3 hodiny.

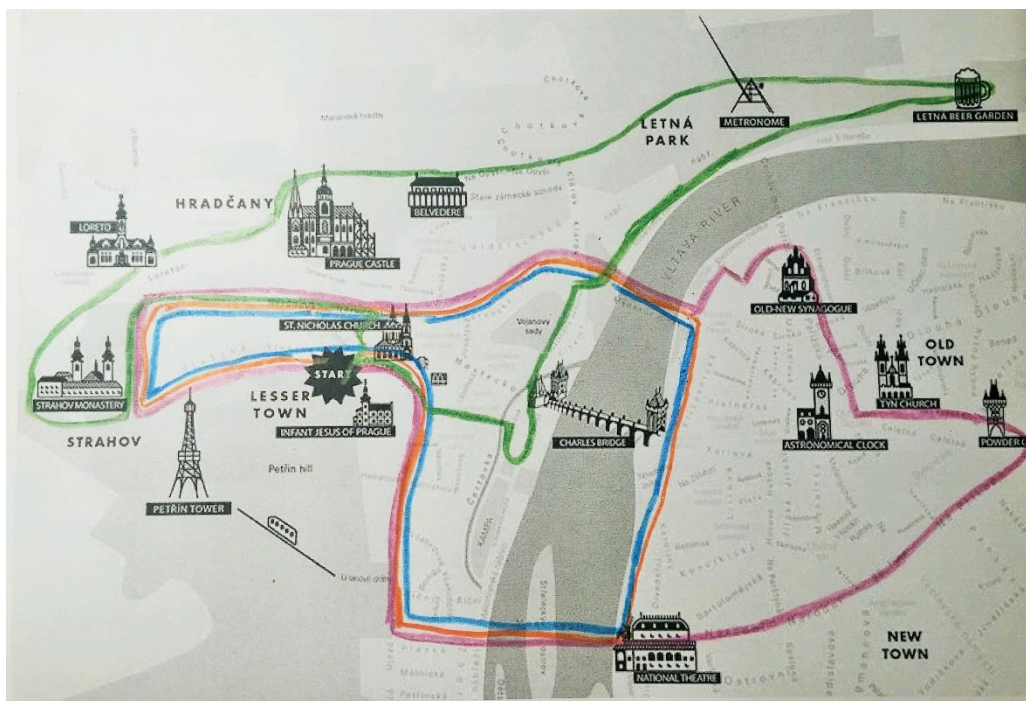
Tabulka 3 Nabídka Prague on Segway

Název prohlídky	Doba trvání	Cena
Viewpoints	3 hod	75 €
Grande tour	3 hod	75 €
Desing your own	3 hod	75 €
Magical morning	1,5 hod	45 €
Prague by night	1,5 hod	45 €

Zdroj: Prague on Segway (2016)

Níže je přiložena mapa (obrázek 8), která rámcově mapuje všechny trasy (Prague on Segway, 2016).

Obrázek 8 Prague on Segway mapa



Zdroj: Mapa stažena z Prague on Segway (2016), zakreslení tras: vlastní

Prague Segway Tours

Prague Segway Tours sídlí pár kroků od Karlova mostu na Maltézském náměstí. Opět tak získává výhodu kolemjdoucích turistů.

Tato společnost se vyznačuje tím, že nabízí dva druhy tras. Jeden je pro skupinové projížďky, kde je přesně daný čas konání. Druhý druh je pak pro projížďky soukromé, v jejichž ceně je navíc lehké občerstvení a klienti si mohou určit vlastní čas.

Hodnocení na tripadvisor.com má společnost 918, což ji na žebříčku „Prohlídky v Praze“ umisťuje na místě dvacátém.

Tabulka 4 mapuje ceny jak pro individuální, tak pro skupinové projížďky. Skupinové projížďky jsou Kampa park ride, Staré město, Pražský hrad, Grand city. Zbývající tři jsou soukromé.

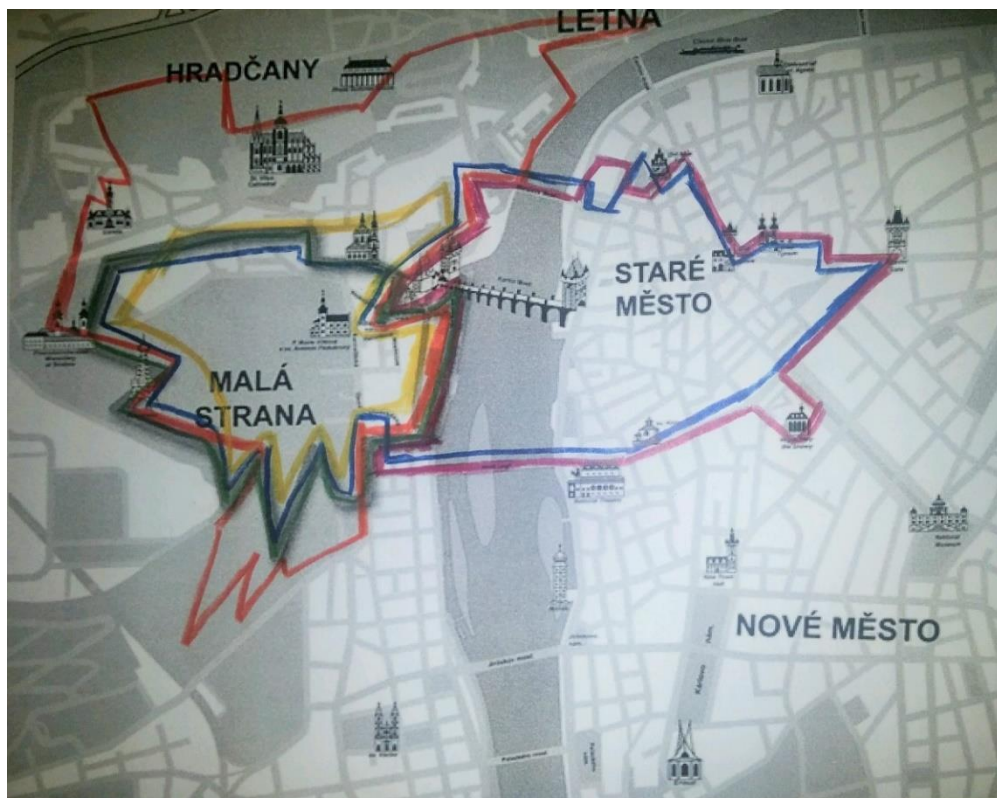
Tabulka 4 Nabídka Prague Segway Tours

Název prohlídky	Doba trvání	Cena
Kampa park ride	1 hod	1330,-
Staré město	2 hod	1870,-
Pražský hrad	2 hod	1870,-
Grand city	3 hod	2140,-
Městský okruh	3 hod	1590,-
Sunset tour	1,5 hod	1060,-
Jarní/podzimní	2 hod	1370,-

Zdroj: Prague Segway Tours (2016)

Opět se všechny trasy pohybují v místě zákazu provozu dvojkolek segway. Společnost má též v nabídce tzv. „nabídku pro firmy“, která nabízí půjčování dvojkolek např. pro rozdávání letáků, či pro účely firemních teambuildingů. Nabízené trasy jsou zakresleny na mapě (obrázek 9) (Prague Segway Tours, 2016).

Obrázek 9 Prague Segway Tours mapa



Zdroj: Mapa stažena z Prague Segway Tours (2016), zakreslení tras: vlastní

Robot City

Robot City je společnost se základnou v Dlouhé ulici. Na Tripadvisor.com si vede o něco hůře než předchozí společnosti a její umístění na žebříčku „Prohlídky v Praze“ je na 23. místě. Celkově společnost na tomto webu má od svých zákazníků 355 recenzí. Na rozdíl od předchozích ani není členem Asociace Segway ČR.

Tabulka 5 ukazuje, že společnost Robot City nabízí balíček služeb, kdy k vybrané zakoupené projížďce na dvojkolce dostane zákazník za relativně nízký příplatek (pokud již není v ceně) ještě poukaz na lodní plavbu se společností Cruise-Prague.

Tabulka 5 Nabídka Robot City

Název prohlídky	Doba trvání	Cena
Old town tour	1 hod	39 €
Old town + boats	1 hod	42 €
Prague castle + boats	2 hod	56 €
Local Prague ride	2,5 hod	56 €
Medieval city tour	2,5 hod	56 €
Grand city tour	3 hod	63 €

Zdroj: Robot City Tours (2016)

Trasy jsou (jak je již patrné z názvů) po turistickém centru, kde platí zákaz. Jejich zakreslení je patrné na přiložené mapce (obrázek 10).

Všechny trasy jsou uzpůsobené jak pro jednotlivce, tak pro větší skupiny (Robot City Tours, 2016).

Obrázek 10 Robot city mapa



Zdroj: Robot City Tours (2016)

Euro Segway Prague

Euro Segway Prague sídlí v Týnské ulici na levém břehu Vltavy. Na portálu Tripadvisor.com má 394 recenzí a umísťuje se v kategorii „Prohlídka v Praze“ na 33. místě.

Zmíněná společnost má velmi nerepresentativní českou verzi webových stránek plnou gramatických chyb, což může na potenciálního zákazníka působit odrazujícím dojmem.

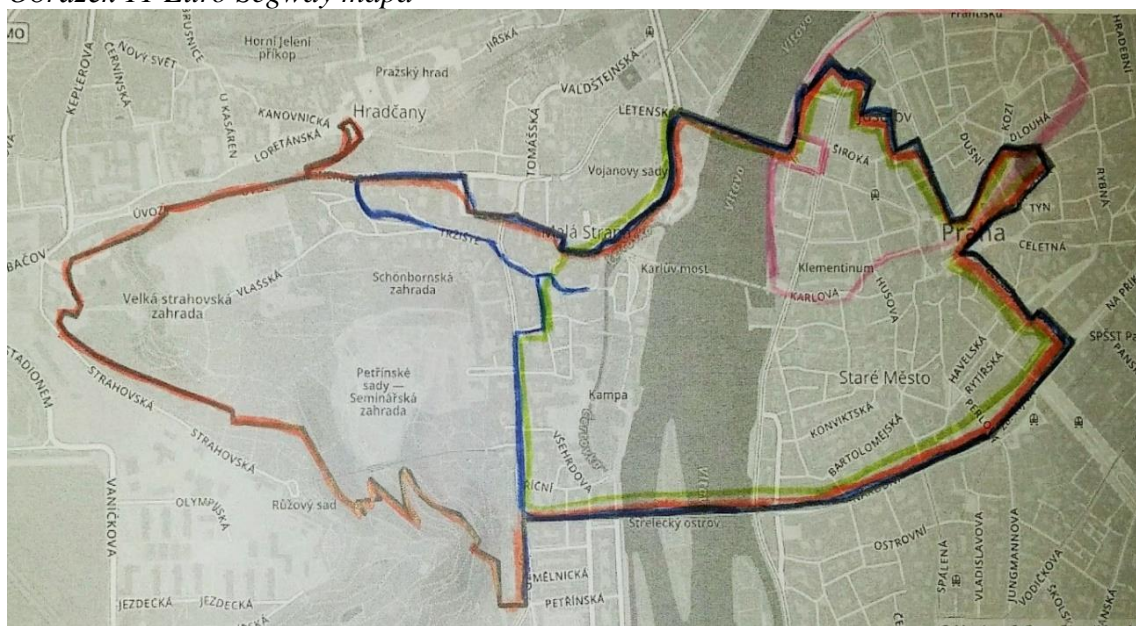
Tabulka 6 Nabídka Euro Segway Prague

Název prohlídky	Doba trvání	Cena
30 min u Vltavy	0,5 hod	32 €
Staré město	1 hod	55 €
Prague Castle	1,5 hod	59 €
Královská cesta	2 hod	77 €

Zdroj: Euro Segway Prague, (2016)

Společnost nabízí dvě různá rozlišení ceny, jednu cenu pro skupiny, druhou pro individuální projížďky. V tabulce je zobrazena cena za individuální projížďky. Znovu jsou všechny projížďky pouze v centru Prahy, tudíž v místě zákazu (Euro Segway Prague, 2016).

Obrázek 11 Euro Segway mapa



Zdroj: mapa stažena z Euro Segway Prague (2016), zakreslení tras vlastní

Z analýzy konkurence tedy vyplývá, že drtivá většina konkurencí nabízených služeb je v zóně, kde platí zákaz jízdy na segwayi. Projížďky mimo turistické centrum jsou tedy unikátní službou na trhu.

5.5.4 Marketingový mix

Základními prvky marketingového mixu jsou produkt, cena, propagace a způsob distribuce.

Protože produkt lze definovat jako vše, co je objektem směny, jsou to v tomto případě nabízené služby. V cestovním ruchu se pod pojmem produkt rozumí specifická nabídka zboží či služeb. Produkt je specifický z důvodu jeho osobního poskytování, nemožnosti jej skladovat, ovlivnění faktory jako je např. počasí a mnoho dalšího (Zelenka, 2015).

5.5.4.1 Produkt

Produkt této společnosti by vycházel z tras uvedených v kapitolách 5.4 Zhodnocení nabídky společností z Asociace segway a 5.4.1 Návrh nových tras.

5.5.4.2 Cena

Společnost Segway all the way bude používat manipulaci s cenou, která bude cílit především na snižování sezónnosti a podporu hromadnosti.

Protože se společnost také snaží podporovat turismus mladých, nabízí 20% slevu na průkaz ISIC.

Dále pomocí slev cílí společnost na snižování sezónnosti. V praxi to znamená, že společnost od října do května poskytuje svým zákazníkům slevový voucher na 15% slevu na celý účet v restauraci v centru Prahy, která je pro společnost obchodním partnerem.

Samozřejmostí je 10% sleva pro zákazníky, kteří chtějí jet na více tras nabízených společností.

Pro trasu 1 a 2 platí jednotná cena 1200 Kč/osoba. Na trase 3 je cena 3000 Kč/osoba. V ceně je bezpečnostní školení, transfer na místo a zpět, zapůjčení segwayů a přileb, služby průvodce.

5.5.4.3 Distribuce

Společnost využívá tzv. CRS systému (centrální rezervační systém). Toto rozhraní je propojeno na internet, což zajišťuje okamžité zjištění volných termínů. Protože je cílem, aby pro zákazníky bylo zajištění nabízené služby co nejjednodušší, vytváří IT oddělení společnosti webové stránky tak, aby byly co nejvíce user-friendly.

5.5.4.4 Propagace

Segway all the way bude využívat zejména propagaci pomocí letáků a informačních brožurek umístěných v hotelích a v turistických informačních centrech, neboť to jsou dvě místa, kde má návštěvník dostatek klidu a času ke zvážení nabídky. Dalším způsobem bude propagace na webu, jmenovitě vlastní webové stránky, Facebook a Tripadvisor. Zvláštní důraz musí být kladen na to, aby obzvláště facebookové stránky byly pravidelně aktualizované, neboť z marketingového výzkumu vyšlo, že je to médium, kam by se potenciálních zákazníků podívalo nejvíce.

V případě hotelů bude samozřejmě spolupráce probíhat na základě předem sjednaných provizí z prodeje. Dá se tedy mluvit o strategii win – win, kdy společnost Segway all the way získá nové klienty a hotel další příjem. V turistických informačních centrech je nutné, aby tamní zaměstnanci měli co nejlepší povědomí o službách, které společnost Segway all the way nabízí. Je tedy zapotřebí je pravidelně informovat, aby turistům v případě otázek odpovídali co nejpřesněji a nevznikala tak zbytečná nedorozumění.

5.5.5 SWOT analýza

Následující kapitola se věnuje analýze SWOT, což je analýza jak vnějšího, tak vnitřního okolí společnosti. Slouží pro správné zvolení další strategie podniku. Tato SWOT analýza vychází z předchozích kapitol marketingového plánu a knihy Zelenka (2015).

S:

- Vysoká kvalita a četnost údržby dvojkolek segway
- Kvalifikovaní průvodci
- Jedinečné trasy
- Jednoduše a poutavě sestavené webové stránky
- Relativně nízké náklady na provoz
- Dobré dopravní spojení do centrály
- Balíčky služeb v mimosezóně
- Dobře zajištěný a fungující transfer z centra Prahy a zpět
- Kvalitní zaškolení jízdy na segwayi

W:

- Podnik je nováčkem na trhu
- Omezený počet dvojkolek
- Zaměření pouze na dvojkolky, v nabídce není možnost jiných prostředků (např. elektrický skútr)
- Náklady na pohonné hmoty transferu a jeho dopad na životní prostředí
- Sezónnost

O:

- Nevýznamnost konkurence nabízející trasy mimo turistické centrum
- Využití dalších prostředků (el. skútry, elektrokola, rikša, elektrická koloběžka...)
- Další školení průvodců, např. v oblasti geoturismu
- Zaměření na tzv. turismus mladých
- Rozšíření do menších českých měst
- Zaměření na udržitelnost CR

T:

- Zavedená konkurence
- Nová konkurence
- Nařízení hl. m. Prahy o provozu balančních vozítek, případná nová omezení v dalších oblastech
- Ztráta dobrého jména firmy
- Nástup nových technologií v oblasti dvojkolek segway

Po sestavení SWOT analýzy je třeba především naplánovat, jak lze dále pracovat s vyjmenovanými slabými stránkami tak, aby pro podnik nebyly ohrožující. V tomto případě lze například pomocí cenové politiky dosáhnout snížení sezónnosti, což je popsáno v kapitole 5.5.4.2.

Další slabou stránkou společnosti je omezený počet dvojkolek, který se nicméně dá v budoucnu řešit investicí do nákupu dalších.

Co se týče hrozeb je největším problémem rychlý vývoj technologií. Pokud by se společnost chtěla vyhnout tomu, že její dvojkolky budou vypadat zastarale, bylo by opět nutné neustále investovat do inovací. Samozřejmostí v kategorii hrozeb je konkurence, proto je nutné, aby společnost vždy nabízela dostatečně atraktivní a originální produkt.

Pro účely praxe by bylo potřebné rozvést všechny body do většího detailu.

5.5.6 Marketingová strategie

Za prvé se služby budou propagovat přes facebookovou stránku, portál Tripadvisor.com a účet na Instagramu, kam budou přidávány fotky z projížděk. Na webu tripadvisor.com je nutné získat co nejvíce dobrých recenzí, aby se společnost dostala na přední příčky v žebříčkách, které jsou na základě hodnocení uživatelů automaticky vytvářeny.

Za druhé firma bude chtít propagovat služby pomocí spolupráce s hotely, informačními centry a cestovními kancelářemi, které budou nabízet svým hostům projížďky. Těmto smluvním partnerům je plánováno platit za každého dovedeného zákazníka 5 % z částky projížďky jako provizi.

Za třetí firma bude organizovat různé akce jako uvedení nových tras, kde se na tuto trasu budou rozdávat slevové poukazy, či poukazy na občerstvení v centrále společnosti. Také budou připravené slevy pro zákazníky, kteří si chtějí projet více tras, a pro studenty.

V neposlední řadě by se během roku společnost měla snažit propagovat svoje služby přes letáky, které mají za úkol oslovit ještě další cílové skupiny, než na jaké je cílena naše internetová propagace.

U letáků je důležité vybrat nápaditý design, který zaujme na první pohled. Je totiž velmi pravděpodobné, že leták bude ležet mezi dalšími, které nabízejí obdobné služby. Leták by měl nejen představovat stručné, jasné, ale informačně hodnotné informace, ale zároveň se zde dá využít i psychologie barev, kdy každá barva vzbuzuje v lidech různé emoce.

Zatímco mnoho firem na trhu s projížďkami na segwayi volí strategii osobního prodeje, kdy tzv. „promotér“ představuje služby své společnosti prostřednictvím oslovování turistů na frekventovaných místech (např. Staroměstské náměstí, prostranství před Obecním domem na Náměstí Republiky), společnost Segway all the way takovou možnost do své marketingové strategie zahrnovat nebude, jelikož je takové chování v rozporu s tržním řádem města Prahy.

5.5.7 Vlastní průzkum a jeho výsledky

V sekundárním výzkumu, tj. „výzkumu od stolu“, bylo využito hlavně webové stránky tripadvisor.com a sociálních sítí, kde se nachází nepřehledné množství recenzí od lidí, kteří již projížďku absolvovali.

Až po tomto výzkumu byl realizován primární výzkum, jehož úkolem bylo zajistit co nejvíce informací od potenciálních zákazníků, a to prostřednictvím kvantitativního dotazování.

V dotazníku je využita kombinace otevřených a uzavřených otázek. Jeho podoba v českém překladu je v příloze na konci práce (příloha 3). Výzkumu se zúčastnilo dohromady 86 respondentů, kteří se všichni již účastnili nějaké prohlídky na segwayi v Praze.

Dotazník obsahuje celkem 8 otázek, jejichž cílem bylo zjistit, jaká je cílová skupina, která má zájem o projížďky na segwayi s průvodcem. První čtyři otázky se proto zabývají informacemi jako je pohlaví respondenta, jeho věk, nejvyšší dosažené vzdělání a zda dotyčný studuje či pracuje. U poslední zmíněné otázky byla možnost výběru více odpovědí, aby byla brána v potaz i skupina lidí, která při studiu pracuje.

Další tři otázky umožňují respondentům vybrat si z pěti možností, kterými jsou ano, spíše ano, je mi to jedno, spíše ne a ne. Otázky se zaměřují na to, zda návštěvníci

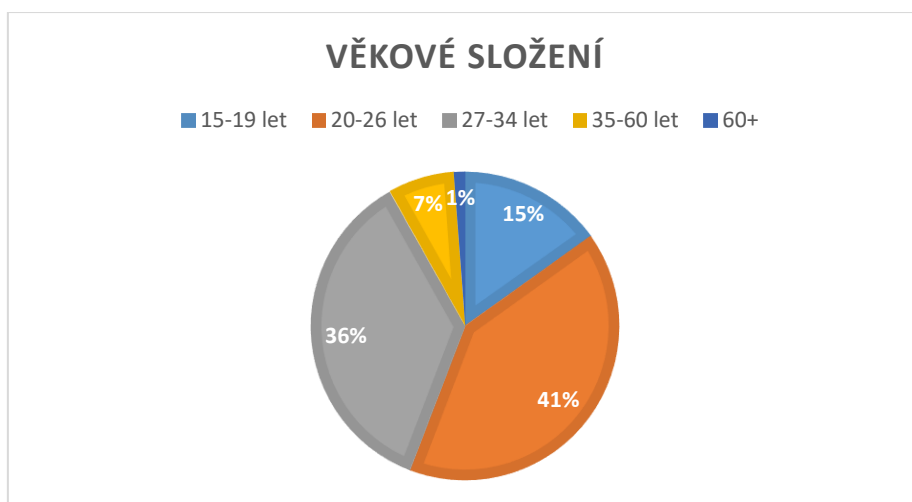
vyhledávají na dovolené nové a nevšední zážitky, zda jsou ochotni zaplatit cenu, kterou společnost nastavila pro své vyjížďky a zda by byl zájem i o projížďky mimo turistické centrum města Prahy.

Předposlední otázka byla opět ve stylu „multiple choice“, kdy každý z respondentů mohl zaškrtnout libovolné množství odpovědí. Otázka se zaměřovala na problematiku propagace projížďek. Možností bylo celkově šest (viz plné znění dotazníku) s tím, že poslední odpověď připouštěla i vypsání zcela jiné možnosti. Poslední otázka byla otevřená a zjišťovala státní příslušnost respondenta.

Výsledky byly převážně zhodnoceny za pomoci grafů, případně slovního hodnocení.

Mezi oslovenými respondenty bylo 45 mužů a 41 žen. Věkové složení je znázorněno pomocí grafu 2, ze kterého lze vyčíst, že největší zájem je od lidí ve věku 20-26 let, což je celkem 35 osob, z nichž 23 jsou pracující vysokoškolští studenti, 8 pouze studuje na VŠ a 4 pouze pracují. Druhou významnou věkovou kategorií jsou osoby 27 – 34 let.

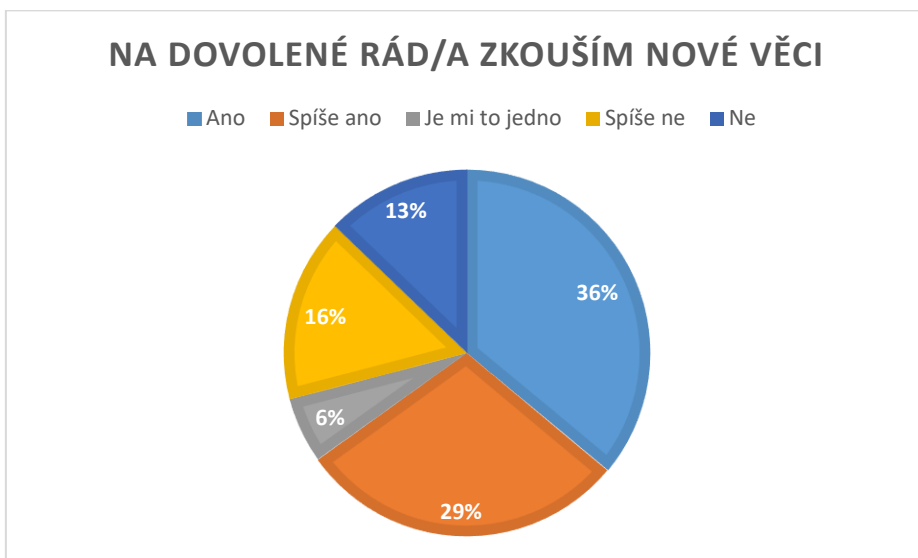
Graf 2 Věkové složení



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledky páté, šesté a sedmé otázky zobrazují následující grafy 3 a 4.

Graf 3 Ochota respondentů zkoušet nové věci



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 4 Postoj respondentů k ceně



Zdroj: Vlastní výzkum

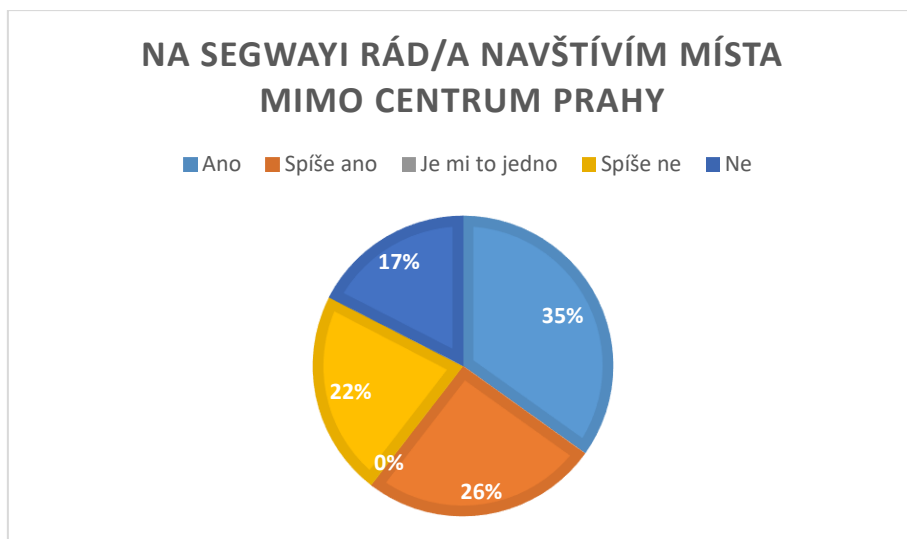
Z výsledků vyplývá, že většina dotázaných ráda zkusí něco nového, je tedy velká pravděpodobnost, že by byl zájem i o jiné prostředky, než je segway. Je tedy víc než

pravděpodobné, že by lidé ocenili i rozšíření o další dopravní prostředky, či nové nevšední trasy.

Graf 4 ukazuje, že méně než polovina respondentů má problém zaplatit částku 1200,- za hodinovou projížďku. Dále lze vyčíst, že 61 % dotázaných by si vybrali projížďku na segwayi i méně známými místy.

Graf 5 hodnotí otázku, zda by respondent využil možnost navštívit na segwayi také místa mimo samotné centrum Prahy. Závěry ukázaly, že více jak polovina respondentů by takovou nabídku pravděpodobně využila.

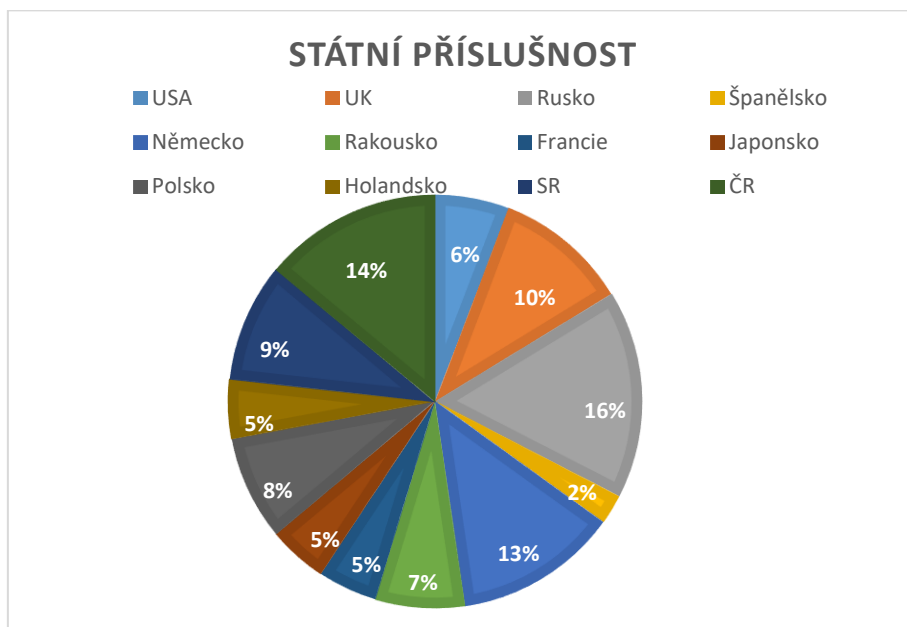
Graf 5 Rád/a navštívím místa mimo centrum Prahy



Zdroj: Vlastní výzkum

Samý závěr dotazníku tvořila otázka na státní příslušnost. Tato otázka byla cílená na to, zda se vyplatí provozovat projížďky i v jiném jazyce než anglickém a zda do jiných jazyků překládat propagační materiály. Z výzkumu je patrné, že kromě anglicky a česky (slovensky) mluvících je i velké zastoupení rusky a německy mluvících. Ostatní země jsou zastoupeny jen sporadicky.

Graf 6 Národnostní složení



Zdroj: Vlastní výzkum

5.6 Vlastní průzkum vnímání segwayů mezi obyvateli Prahy

Následující kapitola vychází z vlastního průzkumu prováděného pomocí online dotazníku vytvořeného na webové platformě survio.com. Dotazník byl distribuován formou ankety, což v praxi znamená, že byl sdílen na sociální síti, kde se každý respondent mohl sám rozhodnout, zda dotazník vyplnit nebo ne. V žádosti o vyplnění dotazníku byla uvedena věta, že je dotazník určen pouze pro osoby bydlící nebo pracující v Praze. Samotná podoba dotazníku je v plném znění uvedena v příloze číslo 6. Výzkum probíhal od 21.3. do 5.4. 2017. Jedná se pouze o pilotní výzkum, neboť aby byl vzorek respondentů reprezentativní, bylo by nutné provést stratifikovaný výběr a dotázat se více osob.

Dotazník obsahoval celkem třináct otázek, z nichž 11 bylo uzavřených a 2 otevřených.

Všechny otázky až na otázku číslo devět a dvanáct byly uzavřené a povinné pro vyplnění.

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit, jaký pohled mají na provoz segwayů obyvatelé Prahy, kteří se se segwayi mohli potkávat na denní bázi. Na dotazník odpovědělo celkově 201 respondentů, z nichž bylo 85 mužů a 116 žen.

První otázka se týkala toho, zda vůbec respondent ví, co je přepravník segway. Pouze 4 respondenti (2 % z celkového počtu) uvedli, že ne. Z důvodu zaměření celého dotazování, a zvláště kvůli relevanci dat, dále s odpověďmi těchto respondentů není kalkulováno. V dalších otázkách tedy bude bráno 197 respondentů jako 100 %.

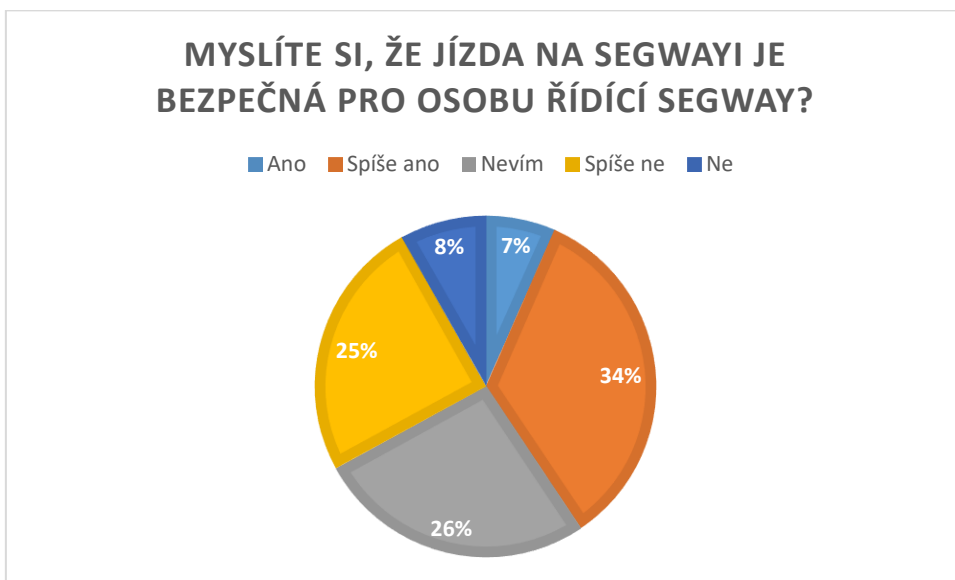
Otázka druhá měla za úkol zjistit, kolik respondentů ví o tom, že v Praze od roku 2016 platí pro provoz těchto vozítek přísná regulace. Na tuto otázku odpovědělo 177 respondentů (90 %) kladně, o nařízení tedy věděli. Na druhé straně stálo 20 respondentů (10 %), kteří o zákazu nevěděli.

Následující otázka byla zaměřena na to, zda dotyční respondenti sami někdy řídili samovyvažovací dopravník segway. Více než pětina (22 %) respondentů, tedy 44 osob ano, zbytek uvedl, že ne.

Čtvrtá otázka se respondentů ptala na to, zda se často pohybují v centru města Prahy, tudíž v místech, kde bylo možné v minulosti narazit na zvýšený pohyb osob na segwayi. Z této otázky vyplynulo, že 149 osob se v centru pohybuje běžně, zatímco 48 osob zřídka. S těmito čísly pak bylo nadále kalkulováno v dalších otázkách.

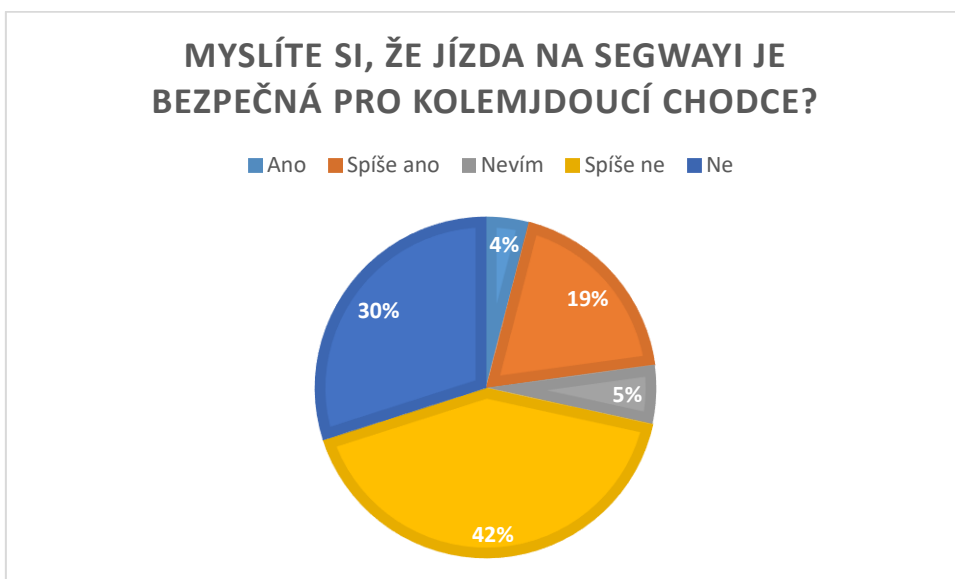
Otázka číslo pět pak byla rozdělena do dvou částí. Týkala se bezpečnosti provozu segwayů. První část otázky zněla, zda se si respondent myslí, že jízda na segwayi je bezpečná pro kolemjdoucí chodce, zatímco druhá část otázky se týkala bezpečnosti jezdce na segwayi. Výsledky této otázky interpretuje graf č. 7 a č. 8. Respondent si mohl vybrat z odpovědí ano, spíše ano, nevím, spíše ne a ne.

Graf 7 Bezpečnost na segwayi jezdců



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 8 Bezpečnost na segwayi – chodci



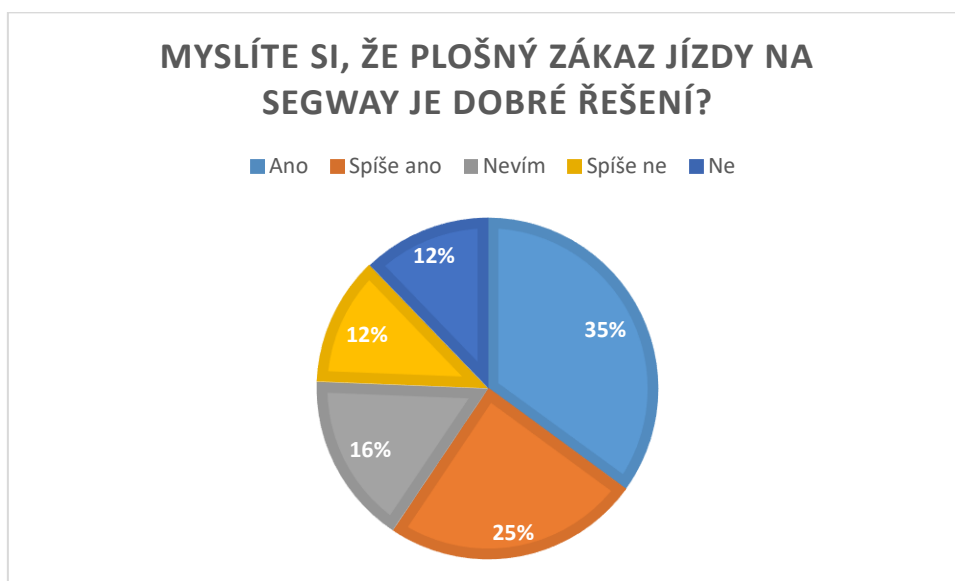
Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je zřejmé, že většina respondentů považuje jízdu na segwayi nebezpečnější pro kolemjdoucí chodce, nežli pro samotného jezdce na segwayi. Zajímavé je propojení otázky číslo tři (zda respondent někdy sám jel na segwayi) právě s touto otázkou. Všichni,

kteří si jízdu již vyzkoušeli, totiž uváděli co se týče bezpečnosti mnohem kladnější odpovědi než ti, co na segwayi nikdy nejeli.

Otázka číslo šest měla za úkol zjistit, zda si rezidenti Prahy myslí, že plošný zákaz jízdy na segwayi v památkové rezervaci je dobré řešení. Opět bylo na výběr pět možností, kde jednička znamenala ano, dvojka spíše ano, trojka nevím, čtyřka spíše ne a pětka ne. Odpovědi jsou ilustrovány v grafu 9.

Graf 9 Vnímání zákazu segwayů



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že nejvíce osob uvedlo odpověď ano, ale své nezanedbatelné zastoupení má i skupina lidí, kteří s tím, že by plošný zákaz byl dobrým řešením, nesouhlasí. V průměru všech odpovědí pak z otázky vyplývá, že převažuje názor, že se skutečně o vhodné řešení jedná. Opět je možné při detailní analýze pozorovat souvislosti s předchozími otázkami: možnost nevím zaškrtnuly většinou ty osoby, které se nepohybují v centru města. Zároveň ti, kteří si vyzkoušeli jízdu na segwayi, nahlíží na zákaz spíše negativně.

Stejný princip odpovědí využívala i následující otázka, tedy otázka číslo 7, která se ptala na to, zda je dle respondenta možné, že podobné přetížení způsobující rozkol mezi zájmy rezidentů a návštěvníků, jaké nastalo v Praze se segwayi, může nastat i s jejich nástupci, tedy elektrokoly a podobnými zařízeními. Výsledky této otázky lze vidět v grafu číslo 10, který se nachází níže.

Graf 10 Nahrazení segwayů elektrokoly



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je názorné, že většina oslovených respondentů tuto možnost připouští, pouze malé procento si je naprosto jisté, že tento potenciální problém nemůže nikdy nastat.

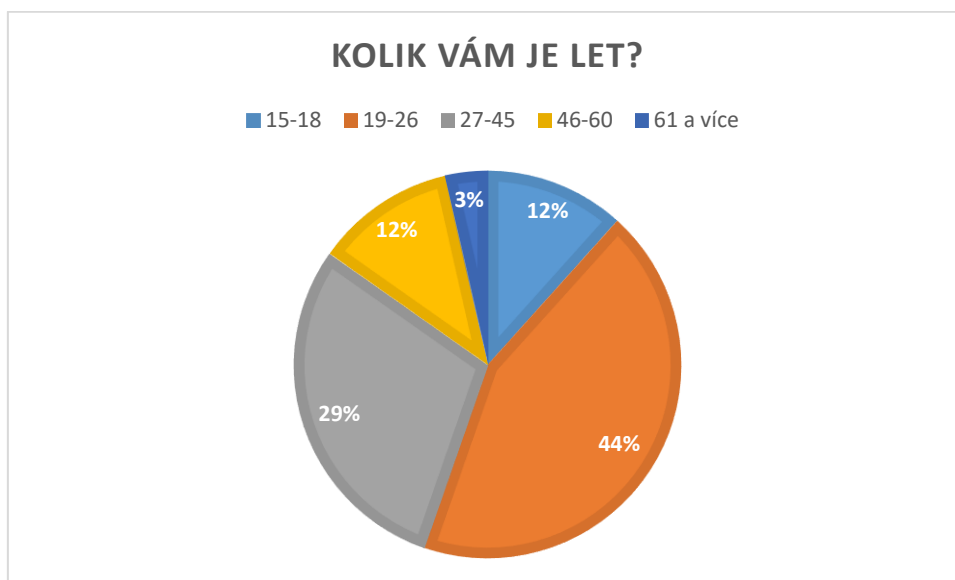
Otázka osmá se zaměřovala na osobní negativní zkušenosti s přepravníkem segway a ptala se, zda respondent nějakou takovou zkušenost má. Z celkového počtu odpovědělo 72 respondentů ano, zbytek ne. Zde je však nutné zmínit, že z počtu 125 respondentů, kteří negativní zkušenost se segwayi popírají, je 35 těch, kdo se příliš nevyskytuje v centru města.

Další otázka byla otevřená a ti respondenti, kteří uvedli, že se segwayi mají negativní zkušenost, zde byli požádáni, zda by tuto situaci mohli stručně popsat. Otázka byla nepovinná, tudíž ze 72 respondentů, kterých se týkala, jich odpovědělo 67. Většina odpovědí se týkala bezohledného chování jezdců na segwayi, kdy jezdec projížděl ve velké rychlosti davem lidí na úzkém prostoru. Šest respondentů uvedlo poškození motorového vozidla projíždějící segwayí. Dvanáctkrát byl uveden případ sražení chodce na zem, z čehož u čtyř případů byla zmíněna následná neochota jezdce zastavit

a přesvědčit se o tom, že se sraženému nic nestalo. Jeden z respondentů dokonce uvádí, že byl svědkem jízdy podnapilé osoby na segwayi. Mnohokrát se v odpovědích rovněž nachází názor, že veškeré potíže by vyřešila důslednější pravidla týkající se maximální rychlosti jízdy segwayů. Čtyři respondenti dokonce uvedli, že viděli, jak byla jízdou na segwayi sražena starší osoba, která se vzhledem k omezené pohotovosti reakcí zranila. Podle popisu se jednalo nicméně pouze o drobné odřeniny.

Otázka číslo deset se týkala věkového složení respondentů. Věkové složení lze vidět názorně v grafu 11.

Graf 11 Věk respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkum ukázal, že věková kategorie 46 let a více má celkově kritičtější pohled na jízdu segwayů v ulicích města Prahy.

Otázka číslo 12 zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání respondenta. Zde však nebyla nalezena žádná souvislost mezi vzděláním a přístupem k dané problematice.

Třináctá otázka byla otevřená a stejně jako otázka devátá byla nepovinná. Dávala respondentovi prostor na vyjádření poznámek k tématu, které se do dotazníku nevešly. U této otázky se rozhodlo odpovědět celkem 24 respondentů. Většina odpovědí se týkala tématu vyhrazení míst, kudy by segwaye mohly projíždět, něco na způsob cyklostezek. Jeden z respondentů vyjádřil své překvapení z toho, že zákaz už nabyl platnosti, neboť

segwaye v ulicích stále vídá. Zbylé odpovědi byly buď kritikou na politickou situaci a vedení města Prahy, nebo byly vzhledem k tématu zcela irelevantní.

6 Shrnutí výsledků

Cílem této práce bylo kritické zhodnocení provozu segwayů v Praze a přinést tak ucelenou informaci o všech aspektech, které se dané problematiky týkají. Úkolem práce bylo odpovědět na předem stanovené výzkumné otázky, které budou níže na základě rešerší a výzkumu zodpovězeny.

1. Jak je vnímán provoz projížděk na segwayi v Praze místními obyvateli?

Tuto výzkumnou otázku řeší dotazníkové šetření (kapitola 5.6). Z výzkumu vyplynulo, že většině rezidentů v Praze stav, jaký byl před zákazem provozu, vadil. Na druhou stranu jich téměř třetina uvedla, že nevidí plošný zákaz jako vhodné řešení. Místo toho navrhuji buď vymezit cesty jen pro tento druh přepravy, nebo zavedení přísných pravidel provozu a jejich následnou, důslednou kontrolu. Je však nutné zmínit, že mnoho respondentů uvedlo, že nepovažují segway za bezpečný způsob dopravy.

2. Jaké jsou alternativy využití segwayů pro cestovní ruch v Praze po zákazu jejich provozu v centru města?

Odpovědí na tuto otázku je kapitola 5.4 a kapitola 5.4.1, které se věnují novým trasám, které by nevedly skrze místa, kde je jízda na segwayi zakázána. Jistě lze nalézt i další trasy, než které jsou uvedené ve výčtu v této práci, nicméně je při plánování trasy vždy nutné vzít v úvahu, že pro jízdu na segwayi je zcela nevhodný příliš členitý terén, cesty s hlubokými výmoly, zcela nezpevněné cesty a v neposlední řadě schody. Všechna tato fakta byla brána při návrhu tras v úvahu, tudíž by zmíněné trasy měly být pro účely projížděky na segwayi vyhovující.

3. Jaké jsou výhody a nevýhody regulace provozu segwayů v Praze?

Jednou z výhod z hlediska cestovního ruchu je rozhodně nabízející se možnost vytvoření nových tras na méně známá místa v Praze a jejím blízkém okolí. Návštěvníci by tak mohli dostat možnost podívat se na místa, kam se při běžné prohlídce nedostanou, přestože tato místa mohou nabízet srovnatelnou kulturní, nebo přírodní hodnotu. Další

výhodou je nesporně již několikrát zmiňovaná bezpečnost, kdy se zákazem pohybu v úzkých uličkách eliminuje možnost sražení chodce a následných zranění.

Nevýhodou však zůstává to, že mnoho osob jezdí do velkoměst pouze na pár dní, chtějí tedy vidět co nejvíce za co možný nejkratší čas. Segwaye umožňovaly během pár hodin vidět ta nejznámější místa v Praze. Protože Praha je velmi rozlehlá a často trvá několik desítek minut přejít pěšky z místa A do místa B, byla prohlídka na segwayi ideální volbou i pro starší osoby a děti. Zároveň se také jednalo o dopravu s minimálním dopadem na životní prostředí.

7 Závěry a doporučení

Záměrem celé práce bylo komplexně zhodnotit problematiku provozu segwayů v Praze a porovnat stav před regulací jejich provozu a po regulaci.

V teoretické části práce byly vymezeny všechny souvislosti a pojmy nutné pro pochopení tématu práce, tedy průvodcovaných projížděk na segwayi.

Druhou částí práce byla část praktická, kde byly již zmíněny konkrétní informace týkající se situace v Praze, kde začal v roce 2016 platit zákaz jízdy na segwayi v centru města.

Při hodnocení situace, která nastala poté, co se stalo nařízení omezující provoz segwayů v památkové rezervaci v Praze účinné, bylo zjištěno, že pouze malé procento společností vlastnících dvojkolky segway dokázalo na situaci zareagovat vytvořením nové nabídky tak, aby bylo možné prohlídky na segwayi dále provozovat. Společnosti, které nepřerušily svou činnost, přešly ze segwayů na nějaký jiný druh dopravních prostředků, jakými jsou elektrokola apod. Z tohoto důvodu je jednou z kapitol v práci vypracovaný marketingový plán, který pracuje se všemi legislativními omezeními tak, aby bylo možné průvodcované projížděky provozovat.

Součástí práce byl také pilotní výzkum vnímání segwayů v Praze mezi jejími rezidenty a rozhovor s tiskovou mluvčí MČ Prahy 1. Výzkum mezi rezidenty byl prováděn pomocí dotazníkového šetření, kde respondent nemá příliš velký prostor pro vyjádření, většinou musel dotyčný vybrat jednu z nabízených možností. Pro další výzkum by tedy bylo vhodné provést nejen dotazníkové šetření, ale i rozhovory, při kterých lze získat mnohem větší hloubku odpovědí. Dotazníkové šetření ukázalo, že největším problémem, týkajícím se jízdy na segwayi v Praze, je podle rezidentů bezohlednost jezdců a jejich nepřiměřená rychlost na prostranství, kde se zdržovaly větší počty chodců.

Jako další výzkum by bylo jistě zajímavé porovnání situace v Praze a v jiném světovém městě, kde platí podobná legislativa týkající se jízdy na segwayi, jako je například Londýn, či San Francisco (Fogl, 2015).

8 Seznam tabulek, obrázků a grafů

Tabulka 1 Útrata účastníků příjezdového CR v ČR	31
Tabulka 2 Nabídka Segway experience.....	33
Tabulka 3 Nabídka Prague on Segway.....	35
Tabulka 4 Nabídka Prague Segway Tours	36
Tabulka 5 Nabídka Robot City.....	38
Tabulka 6 Nabídka Euro Segway Prague	39
Obrázek 1 Fat tire scooter.....	6
Obrázek 2 Rikša využívaná pro prohlídky v Praze – Novotného lávka.....	7
Obrázek 3 Historický vůz v Praze – Staroměstské náměstí	8
Obrázek 4 Pedibus - Londýn	8
Obrázek 5 Segway i2 SE	10
Obrázek 6 Úrovně marketingu	17
Obrázek 7 Segway experience mapa	34
Obrázek 8 Prague on Segway mapa	35
Obrázek 9 Prague Segway Tours mapa.....	37
Obrázek 10 Robot city mapa	38
Obrázek 11 Euro Segway mapa	39
Obrázek 12 Dopravní značení – Želivského, Praha	ix
Obrázek 13 Kampaň Segway no way - letiště Václava Havla, Praha	x

Graf 1 Věkové složení populace.....	32
Graf 2 Věkové složení	45
Graf 3 Ochota respondentů zkoušet nové věci	46
Graf 4 Postoj respondentů k ceně	46
Graf 5 Rád/a navštívím místa mimo centrum Prahy	47
Graf 6 Národnostní složení.....	48
Graf 7 Bezpečnost na segwayi jezdců	50
Graf 8 Bezpečnost na segwayi – chodci	50
Graf 9 Vnímání zákazu segwayů.....	51
Graf 10 Nahrazení segwayů elektrokoly	52
Graf 11 Věk respondentů.....	53

9 Použité zdroje

- [1] ASHURST, John a Benjamin WAGNER. Injuries Following Segway Personal Transporter Accidents: Case Report and Review of the Literature. *Western Journal of Emergency Medicine* [online]. 2015 [cit. 23.12. 2016]. Dostupné z: <http://escholarship.org/uc/item/37r4387d>
- [2] Asociace Segway, 2016 [online] [cit. 17.1.2017]. Dostupné z: <http://www.asociace-segway.cz/stanovy-asociace/>
- [3] Asociace Segway, 2016 [online]. [cit. 22.12.2016]. Dostupné z <http://www.asociace-segway.cz/>
- [4] BLAŽKOVÁ, Veronika. *Re: Rozhovor k bakalářské práci* [e-mailová komunikace]. 3. dubna 2017 14:18 [cit. 20.4.2017].
- [5] BONIFACE, Keith [ET AL.]. Serious Injuries Related to the Segway® Personal Transporter: A Case Series. *Annals of Emergency Medicine*. 2011, **57**(4), 370-374.
- [6] Business Leaders Forum. *Společenská odpovědnost firem: Průvodce pro nejen malé a střední podniky* [online]. 2008 [cit. 31.1.2017]. Dostupné z: http://www.csr-online.cz/wp-content/uploads/2012/11/BLF_Pruvodce_CSR.pdf
- [7] CASTONGUAY, Sylvain a Pronto BINWA. *Pilot Project for Evaluating the Segway™ HT Motorized Personal Transportation Device in Real Conditions*. Quebec, 2006.
- [8] Česká televize, 2016 [online]. [cit. 21.1.2017]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/regiony/1976911-za-jizdu-na-segwayi-bude-od-soboty-hrozit-pokuta-az-dva-tisice>
- [9] ČEZ, 2016 [online] [cit. 22.4.2016]. Dostupné z: <https://www.cez.cz/edee/content/microsites/solarni/k32.htm>
- [10] EasySegway.com, 2016 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z: <http://easysegway.com/>
- [11] ELIÁŠOVÁ, Zuzana, 2016 [Tiskové prohlášení Asociace Segway ČR] In. Facebook [online]. 31.5.2016 10:39 [cit. 18.2.2017] Dostupné z: <https://www.facebook.com/praha1cz/posts/1116006691793991>

- [12] Empresa media, 2016 [online]. [cit. 28.3.2017]. Dostupné z:
http://www.tyden.cz/rubriky/domaci/doprava/provozovatele-segwayu-zenou-prahuk-soudu-kvuli-zakazu_416481.html
- [13] Euro Segway Prague, 2016 [online]. [cit. 15.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.eurosegway.cz/cs/>
- [14] FOGLE, Tomáš. *Osobní transportér a bezpečnost jeho provozu*. Praha, 2015. Bakalářská práce. ČVUT.
- [15] Green Lemon, 2013 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.greenlemon.cz/cz/about-us>
- [16] GSI Distribution, 2014 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://segwaypt.cz/vse-o-segway>
- [17] GSI Distribution, 2014 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
http://www.segwaypt.cz/modelova_rada/Segway-i2-SE-Camo
- [18] Hangzhou Yabo Technology Co., 2017 [online]. [cit. 7.1.2017]. Dostupné z:
http://www.yasanmotor.com/html_products/2016-fat-tire-fashion-electric-scooter-991.html
- [19] Hrady.cz, 2004 [online]. [cit. 28.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.hrady.cz/?OID=2341>
- [20] Ilovesegway, 2016 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://ilovesegway.com/tours.php> Internetový zpravodaj Komunikace a doprava, 2016 [online]. [cit. 2.11.2016].
- [21] Internetový zpravodaj Komunikace a doprava, 2016 [online]. [vid. 2.11.2016]. Dostupné z: <http://www.izdoprava.cz/legislativa/2016/praha-vyrazne-zreguluje-provoz-vozitek-segway/>
- [22] ITS SA, 2017 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z: <http://www.wondercar.co.za/>
- [23] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketingový management turistické destinace. Západočeská univerzita v Plzni [online] [cit. 17.12.2016]. Dostupné z:
<http://www.cestovni-ruch.cz/skolstvi/destinace.php>
- [24] KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. [4. vyd.]. Přeložil Tomáš JUPPA, přeložil Martin MACHEK. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4150-5

- [25] LAVALLÉE, Pierre. *Pilot Project for Evaluating Motorized Personal Transportation Devices: Segways and Electric Scooters*. Quebec, 2004.
- [26] MAFRA, a.s., 2016 [online]. [cit.23.10.2016]. Dostupné z: http://byznys.lidovky.cz/chodci-nebo-cykliste-praha-si-stezuje-na-segwaye-na-chodnicich-p61-/doprava.aspx?c=A140110_121628_In-doprava_mev
- [27] Magistrát hlavního města Prahy, 2017a [online] [cit. 12.1.2017]. Dostupné z: http://www.praha.eu/jnp/cz/potrebuji_resit/zivotni_situace/akce_na_verejnych_prostranstvich/povolovani_prodeje_zbozi_a_poskytovani.html
- [28] Magistrát hlavního města Prahy, 2017b [online] [cit. 13.1.2017]. Dostupné z: http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/vyhlasky_a_narizeni/pripominkovani_navrhu/navrh_narizeni_kterym_se_vymezuji_mista.html
- [29] Ministerstvo pro místní rozvoj, 2016 [online] [cit. 20.4.2017]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Statistiky-Analyzy/Aktualni-casove-rady-statistiky-cestovniho-ruchu/Satelitni-ucet-cestovniho-ruchu-CR-TSA-CR>
- [30] MORRISON, Alastair M. *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. Praha: Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-8560-590-2.
- [31] MOSCARDO, Gianna. (1998) “Interpretation and sustainable tourism: Functions, examples and principles”, *Journal of Tourism Studies*, Vol. 9, No.1, pp.2-13.
- [32] Ninebot Inc., 2016 [online] [cit. 30.4.2016]. Dostupné z: <http://www.ninebot.com/ninebot/Ninebot/Specification/index.html>
- [33] Občanské sdružení EVANS, 2012 [online]. [cit. 28.3.2017]. Dostupné z: <http://www.hrady.cz/?OID=2341>
- [34] PAGE, J. Stephen a CONNELL, Joanne. *Tourism: a modern synthesis*. 3rd ed. Andover, UK: South-Western Cengage Learning, 2009. ISBN 1408009161.
- [35] PÁSKOVÁ, Martina. *Udržitelnost cestovního ruchu*. 3. vyd., přeprac. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-329-1.
- [36] Pedibus, 2016a [online] [cit. 13.1.2017]. Dostupné z: http://www.pedibus.co.uk/about_pedibus.html
- [37] Pedibus, 2016b [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z: http://www.pedibus.co.uk/about_pedibus.html

- [38] Population Reference Bureau, 2016 [online]. [cit. 15.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.prb.org/Publications/Articles/2014/wpds-2014-pyramids.aspx>
- [39] Prague HistoryTrip, 2016 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.historytrip.cz/fotogalerie/#alfa>
- [40] Prague on segway, 2016 [online]. [cit. 12.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.pragueonsegway.com/>
- [41] Prague on Segway, 2017 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.pragueonsegway.com/segway-tours/>
- [42] Prague segway tours, 2016 [online]. [cit. 15.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.prague-segway-tours.com/en/>
- [43] Prague Segway Tours, 2017 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.prague-segway-tours.com/cz/>
- [44] PRAHA.cz, 2015 [online]. [cit. 2.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.praha.cz/zpravy-z-prahy/v-roce-2014-navstivilo-prahu-6-milionu-turistu>
- [45] PRAKASH, Monica; CHOWDHARY, Nimit & Sunayana. (2010). Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 3(1)
- [46] Riksha.cz, 2012 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.riksha.cz/okruzni-jizdy>
- [47] Robot City Tours, 2016 [online]. [cit. 15.11.2016]. Dostupné z: <https://robotcity.cz/>
- [48] RUX, Jaromír. *Metodika průvodcovské činnosti*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007.
- [49] Segway experience Prague, 2016 [online]. [cit. 12.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.segwayfun.eu/cz/>
- [50] Segway Experience, 2017a [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.segwayfun.eu/cz/>
- [51] Segway Experience, 2017b [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.segwayfun.eu/cz/nabidka-vyletu/prazske-parky.html>
- [52] Segway Experience, 2017c [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.segwayfun.eu/cz/nabidka-vyletu/karlstejn.html>

- [53] Segway LLC, 2012 [online]. [cit. 28.3.2017]. Dostupné z:
http://www.segway.cz/segway/how_it_works.html
- [54] Segway Point, 2017 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z: <http://www.segway-point.cz/cs/rezervace>
- [55] Segway Trip, 2015 [online]. [cit. 22.12.2016]. Dostupné z:
<http://segwaytrip.cz/cs/otevreny-dopis/>
- [56] Segway, 2016a [online]. [cit. 7.1.2017]. Dostupné z: <http://cz-cs.segway.com/products/segway-i2-se>
- [57] Segway, 2016b [online]. [cit. 7.1.2017]. Dostupné z: <http://cz-cs.segway.com/products/ninebot-by-segway-e>
- [58] SegwayTrip, 2015 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
http://segwaytrip.cz/cs/?s=~&tfseekfid=main_search&holidays=all
- [59] SG-point.info, 2016 [online] [cit. 23.1.2017]. Dostupné z: <http://zakaz-segway.cz/>
- [60] SCHWARZOVÁ, Lenka. *Udržitelnost cestovního ruchu v kontextu destinačního managementu* [online]. Brno, 2015 [cit. 31.1.2017]. Dostupné z:
https://theses.cz/id/zhpq4x/zaverecna_prace.pdf. Diplomová práce. Mendelova univerzita v Brně
- [61] SOLIL, Ivan. in Úřad městské části Praha 1, 20016 [online]. [cit. 23.10.2016].
Dostupné z: <http://www.praha1.cz/cps/odbory-a-oddeleni-65543.html>
- [62] Stezky.info, 2017 [online]. [cit. 28.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.stezky.info/naucnestezky/ns-reporyje-hluboepy.htm>
- [63] Super Segway Tours, 2017 [online] [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
<http://www.pujcovna-segway.cz/cz/trasy/>
- [64] Sustainable Development of Tourims, Conceptual Definition. (UNWTO, 2004)
[online] [cit. 13.1.2017]. Dostupné z: < http://www.world-tourism.org/frameset/frame_sustainable.html >
- [65] ŠACHL, Jindřich. ČVUT FD. Studie k problematice provozu segway na chodnicích. Praha, 2013. Dostupné z: <http://docplayer.cz/16632222-Studie-k-problematice-provozu-segway-na-chodnicich.html>
- [66] ŠIMKOVÁ, Eva. Sustainability in tourism and rural areas: monograph. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, 190 s. ISBN 978-80-7435-361-1.

- [67] Školící centrum cestovního ruchu, 2015: [online]. [cit. 31.1.2017]. Dostupné z:
<http://www.skolicicentrumcr.cz/zalozeni-zivnostenskeho-listu-pro-vykon-povolani-pruvodcedeleгат/>
- [68] ŠTĚPÁNEK, Jan. *IDENTIFIKACE SYSTÉMU, SENSORIKA A IMPLEMENTACE ŘÍDICÍHO ALGORITMU PRO NESTABILNÍ BALANCUJÍCÍ VOZIDLO* [online]. Brno, 2011 [cit. 29.3.2017]. Dostupné z:
https://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=42287.
Diplomová práce. Vysoké učení technické v Brně.
- [69] TTG – vše o cestovním ruchu, 2016 [cit. 12.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.ttg.cz/konec-segwayu-v-praze/>
- [70] TTG – vše o cestovním ruchu, 2016 [cit. 12.11.2016]. Dostupné z:
<http://www.ttg.cz/konec-segwayu-v-praze/>
- [71] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [72] VLTAVA LABE MEDIA a.s., 2016: [online] [cit. 13.1.2017]. Dostupné z:
http://prazsky.denik.cz/zpravy_region/narizeni-o-zakazu-segwayu-v-praze-vstupuje-v-platnost-20160803.html
- [73] World Tourism Organization (2012), Global Report on City Tourism - Cities 2012 Project, UNWTO, Madrid
- [74] ZELENKA, Josef [ET AL.]. *E-Tourism v oblasti cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008. ISBN 9788087147078.
- [75] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.
- [76] ZELENKA, Josef. *Cestovní ruch - marketing*. Vyd. 3., přeprac. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-543-1

10 Přílohy

Příloha 1 - Pravidla pro provoz segwayů

Pravidla pro provoz segwayů formulována ve studii Jindřicha Šachla (2013) - ve zkrácené formě:

1. Uživatel vozítka segway je povinen chovat se ohleduplně vůči svému okolí a dodržovat pravidla silničního provozu.
2. Zakázat provoz segwayů v místech s velmi úzkými chodníky.
3. Uživatel dvojkolky segway je považován za chodce, jede-li maximální rychlostí 10 km/h.
4. Při jízdě blíže než 6 metrů k chodci je povolena maximální rychlost 6 km/h.
5. Segway nemá přednost před chodci.
6. Jezdci na segwayi se musí držet u pravého okraje chodníku.
7. Během jízdy na segwayi je zakázáno věnovat se jakékoliv jiné činnosti.
8. Je zakázána jízda na segwayi pod vlivem alkoholu.
9. Nelze jezdit na segwayi ve více osobách.
10. Segway, na které jede průvodce skupiny, musí být vybaven zvonkem. Ten však lze použít pouze v nouzových situacích.
11. Půjčovny segwayů by měly být zakládány pouze na základě zvláštního povolení.
12. Každá dvojkolka by měla mít pod říditky viditelné označení společnosti, která vyjíždíky provozuje.
13. Průvodce skupiny na segwayi je povinen prokázat se na požádání policie občanským průkazem.
14. Instruktor má možnost odmítnout vzít na projížďku osoby, které nejsou schopny po úvodní instruktáži dvojkolku bezpečně ovládat.
15. Hmotnost jezdců na segwayi se musí pohybovat mezi 25 a 117 kg.
16. Na území s rekreační funkcí je třeba dbát zvýšené pozornosti na bezpečnost kolemjdoucích.

Příloha 2 – Prohlášení Asociace k plánované regulaci provozu segwayů

Tiskové prohlášení Asociace Segway ČR k nepravdivým výroky radního Dolínka ve vysílání ČRo Plus dne 30. května 2016 ve 21.35 hodin v pořadu Zprávy.

V Praze dne 31. května 2016

Asociace Segway považuje za nutné uvést na pravou míru nepravdivé vyjádření radního pro dopravu MHP Petra Dolínka, která zazněla v pořadu Zprávy ČRo Plus dne 30. května 2016 ve 21.35 hodin.

Není pravdou, že Praha neměla do přijetí Zákona o provozu na pozemních komunikacích č. 361/2000 Sb., §60a Užívání osobního přepravníku, nástroje k regulaci Segway. Jezdci na Segway byli vždy povinni dodržovat maximální rychlost, nepřesahující rychlost chůze. Přesto Městská policie rychlou jízdu nepokutuje a dodržování Zákona o provozu na pozemních komunikacích nevyvádí. Důvod této nečinnosti Asociaci není znám.

Dále nepravdivé vyjádření radního Dolínka k účinnosti Tržního řádu, Nařízení č. 8/2015 Sb. hl.m. Prahy, které podle něj platí pouze pro prodejce květin, sladkostí a upomínkových předmětů. Tržní řád jsou povinni dodržovat všechny podnikatelské subjekty bez výjimky, včetně provozovatelů Segway. Tržní řád jim výslovně zakazuje nabízet služby na ulici. Přesto jsou už tři roky v ulicích Na Můstku, Staroměstském náměstí a náměstí Republiky denně desítky prodavačů jízdy na Segway, které Živnostenský odbor Prahy 1 nepokutuje a dodržování tržního řádu na svém území nevyvádí.

Členové Asociace Segway ČR nenabízí svoje služby na ulici, dodržují tržní řád i rychlost pohybu Segway při jízdě po pozemní komunikaci. Členové opakovaně nabízeli Praze 1 součinnost při vymáhání tržního řádu. Není jim znám důvod, proč Praha 1 i MHMP tento proaktivní přístup odmítly a proč nepřistupují ke všem provozovatelům stejně.

Pokud jsou občané Prahy 1 podle radního Dolínka šikanovaná jezdcí na Segway, děje se tak díky neschopnosti či neochotě Živnostenského odboru Prahy 1 a Městské policie vymáhat dodržování zákona.

Za Asociaci Segway ČR

Jaroslav Endršt

člen výkonného výboru Asociace Segway ČR

Zdroj: (Eliášová, 2016)

Příloha 3 – Dotazník k marketingovému výzkumu

Pohlaví

Muž

Žena

Věková skupina

15 - 19 let

20 - 26 let

27 - 35 let

35 - 60 let

60+ let

Nejvyšší dosažené vzdělání

Základní

Střední odborné

Vysokoškolské

Pracujete/studujete?

Pracuji

Studuji

Ohodnoťte následující tvrzení:

	Ano	Spíše ano	Je mi to jedno	Spíše ne	Ne
Ne dovolené rád/a zkouším nové věci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jsem ochotný/a utratit 1200 Kč za hodinovou jízdu na segwayi s průvodcem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na segwayi rád/a navštívím i zajímavá místa mimo centrum Prahy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Podle čeho byste vybíral/a společnost nabízející projíždky na segwayi?

Facebook

Tripadvisor

Letáky

Infocentra

Doporučení od známých

Jiné:

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

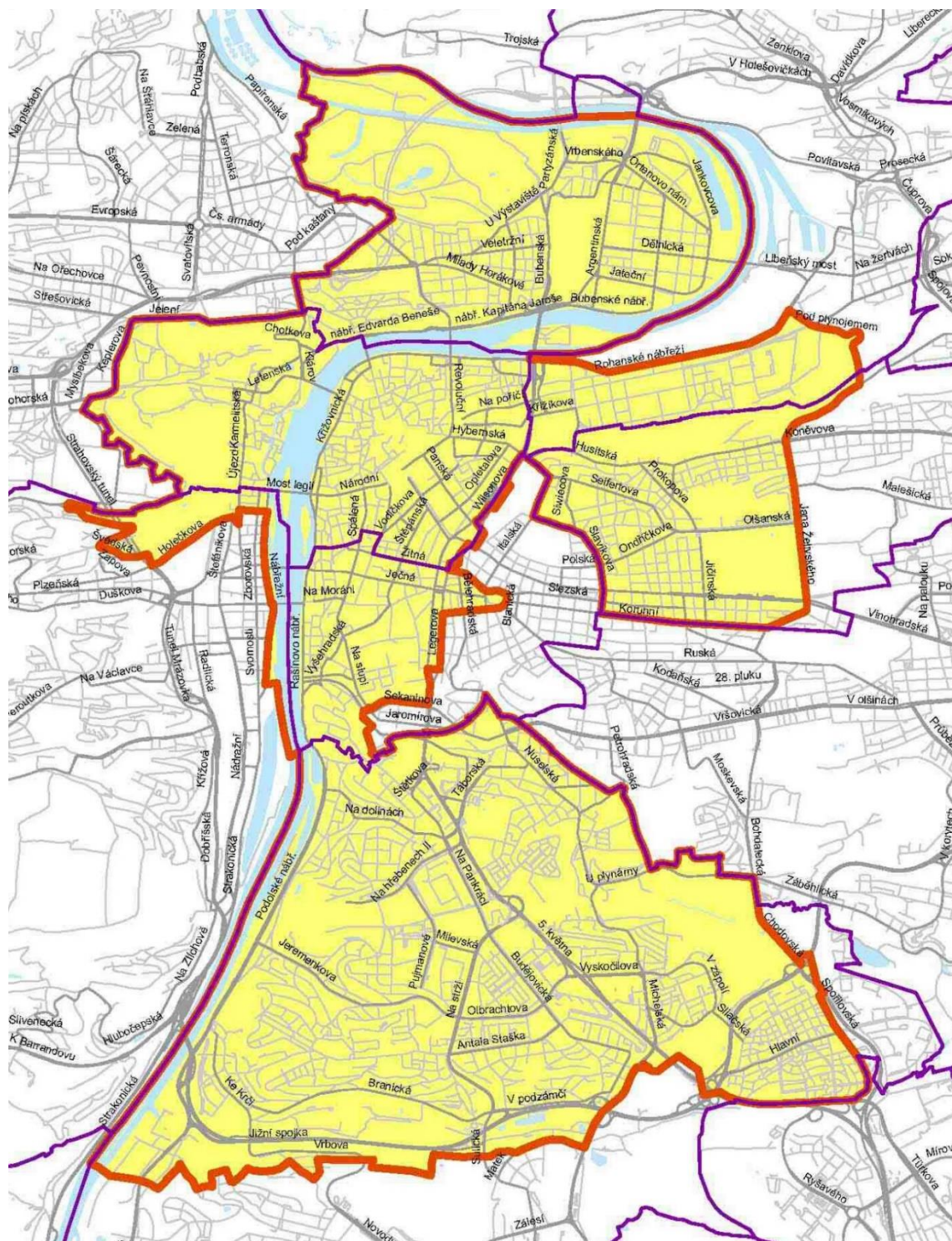
Státní příslušnost

Napište větu

Zbývá 250 znaků

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha 4 – Mapa zákazu segwayů v Praze



Zdroj: TTG (2016)

Příloha 5 – Rozhovor s tiskovou mluvčí Prahy 1

V létě minulého roku vstoupilo v platnost nařízení, které zakazuje provoz segwayů v centru Prahy. Jaký byl primární důvod tohoto nařízení?

Důvodem pro zákaz provozu segwayů byla primárně bezpečnost chodců. Nejde o nějakou úřednickou zlovůli nebo snad dokonce zásah do svobody podnikání, jak se někteří provozovatelé těchto vozítek snažili namluvit veřejnosti a při lobbingu i zákonodárcům. Připomínám, že takové omezení platí mimo jiné například v Londýně, což je město, které asi nikdo nepodezírá z toho, že by chtělo omezovat svobodu podnikání.

Neuvažovalo se nejprve o omezení provozu, tedy určení jasných pravidel jak a kde se smí na segwayích jezdit? Například podle pravidel, která navrhl pan docent Jindřich Šachl ve studii, kterou si MČ Praha 1 nechala vypracovat v roce 2012? Proč došlo rovnou k úplnému zákazu?

Městská část Praha 1 nemohla samovolně nic zakázat, samozřejmě jde o komplexní legislativní normu přijatou zákonodárci. Od ní se pak odvíjela konkrétní městská vyhláška. To pro vyjasnění pojmů, protože mnozí provozovatelé segwayů rádi skutečně fabulují, že „zlá Praha 1“ samovolně něco zakázala. Vámi zmíněná studie byla pouze poradním materiálem, který měl určitou relevanci právě v době před pěti lety. Od té doby se situace ohledně provozu segwayů v centru města dramaticky zhoršila. Provozovatelé těchto vozítek poměrně dlouho úspěšně lobbovali za svůj turistický byznys bez pravidel, takže Praha 1 se stala eldorádem segwayů.

Současné znění nařízení vylučuje též použití samobalančních zařízení pro tělesně postižené. Uvažuje se z tohoto důvodu o výjimce alespoň pro tento způsob využití?

Pokud jde o tělesné postižené spoluobčany, lze samozřejmě uvažovat o výjimkách. Tuto problematiku je však třeba velmi exaktně prodiskutovat a připravit řešení tak, aby nebylo zneužitelné.

Mnoho zdrojů uvádí, že mezi důvody pro zákaz patří bezpečnost chodců. Existují nějaké oficiální statistiky, které monitorují četnost a typ zranění způsobených v souvislosti s užíváním segwayů?

Přesnou statistiku na radnici nevedeme, nicméně vycházíme ze zpráv Nemocnice Na Františku, jejímž zřizovatelem je městská část Praha 1. Do uplatnění zákazu provozu segwayů docházelo jejich vinou k desítkám zranění ročně. Mezi nimi byly jak banality typu pohmoždění či naraženin, ale především mnoho vážných: zlomená předloktí, zlomené holenní kosti, podvrtnutá kolena, kotníky, natržené kolenní vazy, zlomené lopatky či pažní kosti, dokonce i úrazy hlavy... Segwaye znamenaly pohromu nejen pro starší, ale vzhledem k tichému provozu i pro mladší ročníky.

Toto jsou přitom údaje pouze z naší nemocnice. Netroufám si odhadnout celkovou statistiku ze všech nemocnic a dalších zdravotnických zařízení. A samozřejmě k nám docházelo i mnoho stížností od našich občanů, kteří měli třeba i jen špatné zážitky z chování turistů na segwayi a jejich průvodců. Jeden konkrétní příklad byl i medializován, kdy paní seniorka z Prahy 1 byla sražena segwayem na Staroměstském náměstí a při pádu si vyrazila zuby a jezdec na segwayi se jí vysmál a ujel pryč.

Většina společností provozujících prohlídky Prahy na segwayi reagovala na nařízení tak, že místo segwayů nyní pro prohlídky využívá různé modely elektrokol a elektrických koloběžek. Nemůže tak nastat v hlavní turistické sezóně podobná situace jako se segwayi?

Taková situace nastat nemůže, protože elektrické koloběžky a elektrokola ze zákona nesmějí jezdit po chodníku. Stačí tedy, aby strážníci řádně dohlíželi na veřejný pořádek. Pokud budou důslední, tyto prostředky budou muset jezdit tam, kam patří, tedy na vozovce. A tam chodcům samozřejmě nevadí.

Zdroj: Blažková (2017)

Příloha 6 – Dotazník vnímání segwayů v Praze

Znáte samovyvažovací dopravník segway?

- Ano
 Ne

Víte o tom, že v Praze od loňského roku platí zákaz provozu segwayů?

- Ano
 Ne

Jel/a jste někdy na dvojkolce typu segway?

- Ano
 Ne

Vyskytujete se často na místech, kde byl velký výskyt jezdců na segwayi (Malá strana, Staré město)?

- Ano
 Ne

Myslíte si, že jízda na segway je bezpečná pro:

	Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne
kolemjdoucí chodce?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
osobu řídící segway?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Myslíte si, že plošný zákaz jízdy na segwayi v Praze je dobré řešení?

	1	2	3	4	5	
Ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ne

Společnosti provozující projíždky na segwayi po zákazu začaly místo segwayů využívat elektrokola a elektrické koloběžky. Je podle Vás možné, že s těmito přepravňiky vznikne časem stejný problém jako se segwayi?

	1	2	3	4	5	
Ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ne

Máte vy osobně nějakou negativní zkušenost se segwayi?

- Ano
- Ne

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, popište prosím stručně tuto situaci:

Kolik Vám je let?

- 15-18
- 19-26
- 27-45
- 46-60
- 61 a více

Jste:

- Muž
- Žena

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- Základní
- Středoškolské
- Vysokoškolské

Pokud máte ještě nějaké poznámky, zde máte prostor:

Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 12 Dopravní značení – Želivského, Praha



Zdroj: Vlastní, 2017

Obrázek 13 Kampaň Segway no way - letiště Václava Havla, Praha



Zdroj: Vlastní, 2016

Příloha 8 – Zadání práce

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2016/2017

Studijní program: Ekonomika a management
Forma: Kombinovaná
Obor/komb.: Management cestovního ruchu - anglický jazyk
(mcr-k-a)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Dvořáková Michaela	Sídlištní 204/6, Praha - Lysolaje	114609

TÉMA ČESKY:

Návštěvnícký management

TÉMA ANGLICKY:

Visitors management

VEDOUcí PRÁCE:

prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc. - KRCCR

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl práce:

Zhodnotit problematiku prohlídek Prahy s průvodcem na dvojkolkách segway a navrhnout řešení pro společnosti nabízející tyto služby, které by reagovalo na nařízení o zákazu provozu segwayů v centru Prahy.

Osnova práce:

1. Úvod
2. Cíl práce
3. Metodika zpracování
4. Teoretická část práce
 - 4.1. Nové prostředky využívané v průvodcovské činnosti
 - 4.2. Specifika městského turismu
 - 4.3. Udržitelnost ČR
 - 4.4. Asociace Segway ČR
 - 4.5. Nařízení o zákazu vozítek segway
 - 4.6. Bezpečnost na segwayi
5. Praktická část práce
 - 5.1. Společnosti provozující prohlídky na dvojkolce segway
 - 5.2. Zhodnocení stávající nabídky
 - 5.3. Návrh nových tras mimo oblast zákazu
 - 5.4. Vlastní výzkum mezi obyvateli Prahy a turisty využívající prohlídek na segwayi
 - 5.5. Zpracování marketingového plánu pro společnost nabízející projížďky na segwayi
 - 5.6. Udržitelnost ve vybrané společnosti - případová studie
6. Shrnutí výsledků práce
7. Závěry a doporučení
8. Seznam použité literatury a zdrojů
9. Přílohy

zpracovat v souladu se šablonou na MES a s pokyny pro zpracování v MES, dále využít skriptu Trousil - Jašíková: Úvod do tvorby odborných prací a pokyny pro zpracování KRCCR, viz stránky katedry a stránky předmětu MES v LMS Blackboard

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

- ZELENKA, J. (2012a): Únosná kapacita v cestovním ruchu. Czech Journal of Tourism, roč. 1, č. 2, str. 114-134, ISSN 1805-3580
- ZELENKA, J., TĚŠITEL, J., PÁSKOVÁ, M., KUŠOVÁ, D. (2013): Udržitelnost cestovního ruchu v chráněných územích, Gaudeamus Hradec Králové, ISBN 978-80-7435-244-7, 327 str.
- ZELENKA, J. A KOL. (2014a): Metodiky národních geoparků. Vodní zdroje Chrudim, 160 str., ISBN 978-80-87883-10-5.
- ZELENKA, J. A KOL. (2014b): Aplikace umělé inteligence a kognitivní vědy v udržitelnosti cestovního ruchu, Gaudeamus Hradec Králové, 219 str., ISBN 978-80-7435-354-3.
- ZELENKA, J., KACETL, J. (2013): Visitor management in protected areas. Czech Journal of Tourism, Vol. 2, No. 1, pp. 5-18,

[online], [cit. 14. 10. 2013], dostupné na WWW: <http://www.cjot.cz/cisla/en/>, doi: 10.2478/cjot-2013-0001.
ZELENKA, J., KACETL, J. (2014): The Concept of Carrying Capacity in Tourism. *Amfiteatru Economic*, Vol. 16, No. 36, pp. 641-654, ISSN 1582 - 9146.
ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. (2012): *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Linde Praha, 2., kompletně přepracované a rozšířené vydání, 768 stran, ISBN 978-80-7201-880-2.
Conference on Monitoring and Management of Visitor Flows in Recreational and Protected Areas:
První konference: <http://www.boku.ac.at/ifl/veranst/mmvconference/>
Druhá konference: http://www.metla.fi/tapahtumat/2004/mmv2/accepted_papers_and_posters.htm
Třetí konference: <http://www.wsl.ch/mmv-3/publications/proceedings.shtml>
stejný workshop - Monitoring and Management of Visitors and Visitor Flows: <http://europarc-nb.org/seminars-and-events/seminars-in-the-past/monitoring-and-management-of-v/>
čtvrtá konference: sborník není online dostupný
Pátá konference - sborník: <http://edepot.wur.nl/148461>

Podpis studenta:

Dvořák

Datum: *7.10.2016*

Podpis vedoucího práce:

G. B.

Datum: *7.10.2016*