



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

# Cestovní ruch a senioři

## Distanční studijní text

**Pavína Sonnková**

**Opava 2019**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
FAKULTA VEŘEJNÝCH  
POLITIK V OPAVĚ

- Obor:** Klasifikace Library of Congress Classification Outline:  
LB1603-1696.6 Secondary education. High schools.  
LC5800-5808 Distance education.  
GV Recreation. Leisure  
GV1-1860 Rekreace. Volný čas  
Klasifikace oborů vzdělání CZ-ISCED-F 2013:  
1015 – Cestování, turismus a volný čas  
1013 – Gastronomie, catering
- Klíčová slova:** Cestovní ruch, členění cestovního ruchu, seniorský cestovní ruch, ubytovací služby, stravovací služby, doplňkové služby, poptávka, nabídka služeb, nové trendy
- Anotace:** Cílem studijní opory je seznámit studenty se základními aspekty cestovního ruchu seniorů. Opora se zaměřuje se na charakteristiku seniorů na trhu cestovního ruchu, zmapování současné situace a definování jeho nejdůležitějších charakteristik.
- Po prostudování studijní opory by měl student porozumět specifikům nabídky a poptávky služeb, produktů v oblasti seniorského cestovního ruchu a měl by dokázat analyzovat nabídku služeb na trhu.

**Autor:** **Ing. Pavlína Sonnková**

## **Obsah**

ÚVODEM.....	5
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	6
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY CESTOVNÍHO RUCHU .....	7
1.1 Definice cestovního ruchu.....	8
1.2 Typologie účastníků cestovního ruchu.....	9
1.3 Stručná historie cestovního ruchu .....	11
2 ČLENĚNÍ CESTOVNÍHO RUCHU .....	15
2.1 Formy cestovního ruchu.....	16
2.2 Druhy cestovního ruchu .....	19
3 SENIOŘI A CESTOVNÍ RUCH .....	33
3.1 Seniorský cestovní ruch .....	37
3.1.1 Segmentace seniorů .....	37
3.2 Motivace v cestovním ruchu .....	41
3.2.1 Motivace seniorského cestovního ruchu .....	44
3.3 Specifika cestovního ruchu seniorů.....	48
4 UBYTOVACÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU .....	53
4.1 Členění ubytovacích zařízení .....	54
4.1.1 Tradiční ubytovací zařízení.....	55
4.1.2 Specifická ubytovací zařízení .....	56
4.2 Typy ubytovacích jednotek .....	57
4.3 Klasifikace ubytovacích zařízení .....	59
4.4 Ubytovací služby v lázeňských zařízeních.....	66
5 STRAVOVACÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU .....	70
5.1 Kategorie stravovacích zařízení .....	73
5.2 Rozsah a forma stravovacích služeb .....	74
6 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU .....	79
6.1 Pojišťovací služby .....	80
6.2 Průvodcovské a animační služby .....	86
7 SPECIFIKA POPTÁVKY A NABÍDKY SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU SENIORŮ .....	95
7.1 Podpora cestovního ruchu seniorů .....	101

8	NOVÉ TRENDY V CESTOVNÍM RUCHU SENIORŮ.....	108
8.1	Zdravotně orientovaný cestovní ruch.....	109
8.1.1	Motivy účasti na zdravotním cestovním ruchu.....	110
8.2	Gastronomický cestovní ruch.....	111
8.3	Filmový cestovní ruch.....	113
	LITERATURA .....	120
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY .....	122
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	123

## ÚVODEM

Tato studijní opora je určena pro distanční studium studentům Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě, Ústavu pedagogických a psychologických věd, studijního oboru Edukační péče o seniory. Cílem studijní opory je seznámit studenty se základními aspekty cestovního ruchu seniorů. Opora se zaměřuje se na charakteristiku seniorů na trhu cestovního ruchu, zmapování současné situace a definování jeho nejdůležitějších charakteristik. Po prostudování studijní opory by měl student porozumět specifikům nabídky a poptávky služeb a produktů v oblasti seniorského cestovního ruchu, dokázat analyzovat nabídku služeb na trhu a v praxi být schopen navrhnout vhodné produkty pro tuto specifickou, ale velmi perspektivní skupinu účastníků cestovního ruchu.

Při studiu mohou studenti ve výukovém textu používat následující standardní distanční prvky výuky:

- Rychlý náhled kapitoly, ve kterém se seznámí s obsahem učiva v kapitole.
- Cíle kapitoly, kde je uvedeno, co by se měl v kapitole naučit nebo k čemu je kapitola určena.
- Otázky, které shrnují probranou látku a slouží k ověření znalostí dílčí části studijní opory.
- Shrnutí kapitoly, ve kterém je zopakováno, co bylo cílem a co by měl student umět po studiu dané kapitoly.
- Odpovědi na položené otázky, které slouží k ověření znalostí, jsou uvedeny na konci kapitoly.

Text je pro přehlednost doplněn margináliemi, které umožní rychlejší orientaci ve studijním materiálu. Pro snadnější zapamatování probírané látky je text v případech, kde to je žádoucí doplněn o obrázky, tabulky nebo ilustrační fotografie.

## **RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNIÍ OPORY**

Studijní opora Cestovní ruch a senioři obsahuje strukturovaný výklad přibližující problematiku seniorského cestovního ruchu. Studijní text je doplněn pro přehlednost grafy, obrázky, fotografiemi a pro ověření znalostí kontrolními otázkami. Text je členěn do 8. kapitol podle probíraného okruhu látky.

Struktura výkladu:

První kapitola je věnována vysvětlení významu cestovního ruchu jako jednoho z nejdůležitějších odvětví národního hospodářství. Jsou zde uvedeny definice cestovního ruchu a popsány jednotlivé typy účastníků cestovního ruchu.

Následující kapitola je věnována problematice členění cestovního ruchu na jednotlivé formy a druhy. Každá forma a druh cestovního ruchu je následně doplněna o podrobnou charakteristiku.

V úvodu třetí kapitoly, která je věnována problematice seniorského cestovního ruchu, jako samostatnému druhu cestovního ruchu, je přiblížen současný demografický vývoj obyvatelstva v České republice. Následuje definice seniorského cestovního ruchu, charakteristika jeho specifíků, vysvětlení segmentace seniorů a popis hlavních motivačních faktorů k cestování.

Ve čtvrté kapitole jsou ubytovací služby charakterizovány z pohledu cestovního ruchu, definována tradiční a specifická ubytovací zařízení, vysvětlen rozdíl mezi jednotlivými třídami a typy ubytovacích jednotek.

Problematice poskytování stravovacích služeb je věnována pátá kapitola, ve které jsou stravovací zařízení rozdělena podle jednotlivých kategorií a následně podrobně charakterizována.

Šestá kapitola je zaměřena na problematiku doplňkových služeb cestovního ruchu. Je zde popsán význam cestovního pojištění, objasněny základní pojmy z oblasti cestovního pojištění a průvodcovské a animační činnosti.

V sedmé kapitole jsou popsána specifika seniorů oblasti nabídky a poptávky po službách cestovního ruchu. Studenti se seznámí s nákupními a cestovatelskými zvyklosti seniorů a podporou cestovního ruchu v rámci Evropské unie a České republiky.

Cestovní ruch se neustále vyvíjí, což se odráží v nových trendech, kterým je věnována osmá kapitola. Z nových trendů jsou zde popsány ty, které jsou v popředí zájmu seniorů – zdravotně orientovaný cestovní ruch, gastronomický a filmový cestovní ruch.

# 1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY CESTOVNÍHO RUCHU

## RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Tato kapitola je věnována vysvětlení významu cestovního ruchu jako jednoho z nejdůležitějších odvětví národního hospodářství. Studenti jsou seznámeni s definicí cestovního ruchu a podrobně jsou popsány jednotlivé typy účastníků cestovního ruchu. Závěr kapitoly je věnován stručné historii cestovního ruchu.

## CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Vysvětlit význam cestovního ruchu.
2. Definovat cestovní ruch.
3. Vysvětlit rozdíl mezi jednotlivými typy účastníků cestovního ruchu.
4. Popsat historický vývoj cestovního ruchu.

## KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Cestovní ruch, Světová organizace cestovního ruchu, příjmy a výdaje z cestovního ruchu, stálý obyvatel, účastník, návštěvník, turista, výletník, etapa

Cestovní ruch je významným odvětvím národního hospodářství a v řadě zemí výrazně ovlivňuje ekonomickou situaci. Z celosvětového hlediska patří k nejvýznamnějším hospodářským odvětvím a podle objemu tržeb je UNWTO (Světová organizace cestovního ruchu) zařazen na 4. místo mezi hospodářskými odvětvími hned za obchod s ropou, chemický a automobilový průmysl. Pro 38% zemí světa příjmy z cestovního ruchu představují nejvýznamnější zdroj příjmů. Rozvoj cestovního ruchu v cílové destinaci významně přispívá k aktivní platební bilanci, vytváří zaměstnanost a je nemalým zdrojem příjmů pro obce a regiony.

## Úvod do problematiky cestovního ruchu

Česká republika má dlouhodobě kladné bilanční saldo cestovního ruchu, to znamená, že příjmy z cestovního ruchu nerezidentů (příjmy z pobytu zahraničních návštěvníků v ČR) jsou vyšší než výdaje našich občanů na cestování do zahraničí. Podle údajů Českého statistického úřadu se v roce 2017 cestovní ruch podílel na tvorbě hrubé přidané hodnoty v národním hospodářství 2,9 procenty a přidaná hodnota dosáhla 128 miliard Kč. V cestovním ruchu ve stejném roce pracovalo 239 tisíc osob, tedy v tomto odvětví byl zaměstnán každý 22 Čech. Celkový objem výdajů za cestovní ruch vzrostl meziročně o 7,4 % a činil 292 miliard korun, což bylo také nejvíce od roku 2003, kdy se začaly sledovat ekonomické přínosy cestovního ruchu pro národní hospodářství prostřednictvím Satelitního účtu cestovního ruchu. Příjmy z příjezdového cestovního ruchu zahraničních návštěvníků činily 164 mld. Kč a 127,6 mld. Kč představovaly příjmy z domácího cestovního ruchu.

Obrázek 1: Infografika - Ekonomický význam cestovního ruchu, 2017



Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni\\_ucet\\_cestovniho\\_ruchu](https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu)

### 1.1 Definice cestovního ruchu

Pojem cestovní ruch je spojován především s cestováním ve volném čase, kdy dochází ke změně místa pobytu s určitým konkrétním cílem po určitou dobu. Pro vysvětlení pojmu cestovní ruch existuje celá řada definic.



Jako jedni z prvních definovali cestovní ruch v roce 1942 dva švýcarští vědci Walter Hunziker a Kurt Krapf (1942, s. 21) ve své publikaci *Grundriss der Allgemeine Fremdenverkehrslehre* jako „soubor vztahů a jevů, které vyplývají z pobytu na cizím místě, přičemž cílem pobytu není trvalé usídlení nebo výkon výdělečné činnosti.“

Oficiální definice cestovního byla zformulovaná v roce 1991 na konferenci Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) v Ottawě a následně byla přijata OSN v roce 1993. Tato definice, která se stala základem pro statistické zjišťování cestovního ruchu, charakterizuje cestovní ruch jako „činnost lidí, spočívající v v cestování a pobytu mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.“ (Čertík, 2001, s. 15)

Z této definice vyplývají pro cestu, která má být součástí cestovního ruchu, následující podmínky:

- musí jít o dočasnou cestu;
- nesmí se pravidelně opakovat;
- musí být účelově zaměřená.

Do cestovního ruchu se tedy nezahrnují:

- pravidelné cesty do zahraničí a cesty v rámci místa trvalého bydliště;
- dočasné přestěhování za práci;
- dlouhodobá migrace.

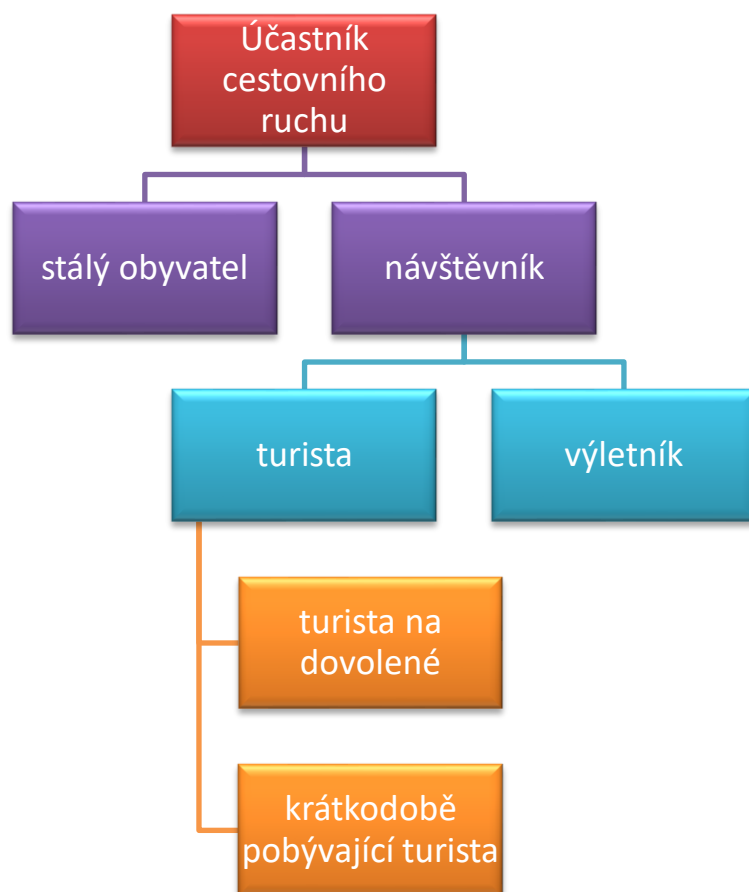
Profesor Gúčik definuje cestovní ruch jako „soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště obvykle ve volném čase. Jejich cílem je odpočinek, poznávání, zdraví, rozptýlení a zába-va, kulturní a sportovní vyžití, služební cesty, tj. získání komplexního zážitku.“ (Lindnerová, 2015, s. 12)

## **1.2 Typologie účastníků cestovního ruchu**

UNWTO definuje účastníka cestovního ruchu jako „každou osobu, která pobývá přechodně mimo místo svého běžného pobytu po dobu nepřevyšující 12 po sobě jdoucích měsíců, přičemž motivací pro cestu není výdělečná činnost v tomto místě a účastní se tedy některého druhu nebo formy cestovního ruchu.“ (Zelenka, Pásková, 2002, s. 45)

Z hlediska statistiky se účastníci cestovního ruchu označují jako návštěvníci (turisté, výletníci) a stálí obyvatelé, kteří jsou potenciaálními účastníky domácího nebo zahraničního cestovního ruchu. Dále se u každé skupiny účastníků cestovního ruchu rozlišuje, zda jde o účastníky v domácím nebo zahraničním cestovním ruchu.

Obrázek 2: Členění účastníků cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování

**Stálý obyvatel (rezident) v domácím cestovním ruchu** je osoba, která na daném místě určité země žije alespoň 6 po sobě jdoucích měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší než 6 měsíců.

**Stálý obyvatel (rezident) v zahraničním cestovním ruchu** je osoba, která v dané zemi žije alespoň 1 rok před příchodem do jiné země na dobu kratší než jeden rok.

**Návštěvník (visitor) v domácím cestovním ruchu** je osoba, která cestuje na jiné místo v zemi kde má trvalé bydliště, ale účelem cesty není výdělečná činnost a její délka nepřekročí 6 měsíců.

**Návštěvník (visitor) v zahraničním cestovním ruchu** cestuje do jiné země na dobu kratší než 1 rok a hlavní cíl cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštívené zemi.

**Turista (tourist) v domácím i zahraničním cestovním ruchu** cestuje na jiné místo za jiným účelem než je výdělečná činnost, ale jeho pobyt zahrnuje minimálně jedno přenocování. Podle délky pobytu se rozlišuje:

- a) turista na dovolené (holiday maker) – pobývá na daném místě v rámci domácího nebo zahraničního cestovního ruchu více než jednu noc;
- b) krátkodobě pobývací turista (short-term tourist) – jeho pobyt na daném místě nepřesáhne stanovený počet nocí, trvá déle než 24 hodin a zahrnuje jedno přenocování.

**Výletník – jednodenní návštěvník (excursionist, same-day visitor) v domácím cestovním ruchu** je osoba, která v zemi kde má trvalé bydliště cestuje do místa odlišného od jejího běžného prostředí, za účelem trávení volného času nebo obchodu, ale v tomto místě nepřenocuje.

**Výletník – jednodenní návštěvník (excursionist, same-day visitor) v zahraničním cestovním ruchu** cestuje do jiné země na dobu kratší než 24 hodin, ale za jiným účelem než je výdělečná činnost.

Podmínkou pro zahrnutí účastníka do statistiky cestovního ruchu je, že:

- musí dojít ke změně běžného životního prostředí;
- cesta musí být realizovaná za jiným než účelem než je výdělečná činnost;
- cesta a pobyt musí být dočasný (nesmí překročit 6 měsíců v domácím cestovním ruchu a 12 měsíců v zahraničním cestovním ruchu).

### **1.3 Stručná historie cestovního ruchu**

O raných formách cestování hovoříme již ve starověku (Egypt, starověké Řecko a Římská říše), kdy privilegované skupiny obyvatelstva, především šlechta, obchodníci a vzdělanci, podnikaly první cesty motivované především obchodem, poznáním, vzděláním, popřípadě odpočinkem spojeným s hledáním zážitků a relaxací. Samostatnou skupinu cest tvořily vojenské výpravy a cesty s náboženskými motivy. Počátky moderního cestovního ruchu se datují do období 17. a 18. století a souvisely s právem šlechticů a kupců na volný pohyb po cizích územích. Další rozvoj cestovního ruchu následně umožnilo zrušení nevolnictví a především průmyslová revoluce.

Pro rozvoj cestovního ruchu musí být splněny základní podmínky:

- svoboda pohybu a bezpečnost – právo svobodně změnit místo pobytu a nezávisle se pohybovat;
- dostatečný fond volného času;
- volné disponibilní prostředky, kdy je dosaženo takového stupně uspokojování základních životních potřeb, že je možné uspokojovat i zbytné potřeby;
- dopravní možnosti;
- turistický potenciál a tomu odpovídající služby.

## Úvod do problematiky cestovního ruchu

Historický vývoj cestovního ruchu přehledně zpracoval W. Freyer. Ten ve své práci *Tourismus – Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie* rozlišuje 4 hlavní etapy rozvoje cestovního ruchu podle:

- použitého dopravního prostředku;
- převažující motivace k cestě;
- společenského postavení účastníků.

První etapa, označována jako předfáze, končí rokem 1850 a hlavními motivy cest byly objevitelské a poutní cesty, obchod, křižácké výpravy a cesty za vzděláním realizované pěšky, koňmo, drožkou nebo na lodi. Cestování však bylo výsadou pouze úzkého okruhu populace - šlechty, duchovních, obchodníků. V počáteční fázi cestují představitelé tzv. nové střední vrstvy s cílem rekreace a zotavení. V rozvojové fázi, datované léty 1914 – 1945, se objevuje nový motivační prvek cestování – komerční cesty a rozšiřuje se okruh cestovatelů o pracující s vyšší životní úrovní. Rozvoj vrcholové fáze započal po skončení 2. světové války, kdy hlavním dopravním prostředkem se stává automobil a letadlo a cestování je dostupné všem vrstvám obyvatelstva.

Tabulka 1: Vývojové etapy cestovního ruchu podle W. Freyera

<b>Etapa</b>	<b>Období</b>	<b>Dopravní prostředek</b>	<b>Motivace</b>	<b>Účastníci</b>
PŘEDFÁZE	do roku 1850	pěší, kůň, drožka, částečně loď	poutní cesty, křižácké výpravy, obchod, objevitelské cesty, vzdělání	elita - šlechta, vzdělanci, obchodníci
POČÁTEČNÍ FÁZE	1850 - 1914	železnice, parní loď	zotavení, rekreace	nová střední vrstva
ROZVOJOVÁ FÁZE	1914 - 1945	železnice, automobil, autobus, letadlo (liniové)	léčení, rekreace, komerční účely	pracující s vyšší životní úrovní
VRCHOLNÁ FÁZE	od roku 1945	automobil, letadlo (charter)	regenerace, rekreace, komerční účely	všechny vrstvy ve vyspělých zemích

Zdroj: vlastní zpracování, Lochmannová (2015, s. 11)

Vývoj cestovního ruchu rozdělila Marie Hesková v publikaci *Základní problémy cestovního ruchu* (1999) do těchto čtyř etap:

Tabulka 2: Vývojové etapy cestovního ruchu podle Heskové

1. etapa	prvopočátky	5. století př. n. l. – 16. století
2. etapa	moderní cestovní ruch	17. – 19. století
3. etapa	novodobý cestovní ruch	1918 – 1948 a 1949 - 1989
4. etapa	současné období	od roku 1990

Zdroj: vlastní zpracování, Ryglová, K., Burian, M., Vajčnerová I. (2011, s. 24)

## OTÁZKY



1. Ve kterém roce a kým byla poprvé zformulována oficiální definice cestovního ruchu?
2. Které z následujících tvrzení **je** pravdivé?
  - a) Cesta, která je součástí cestovního ruchu, musí být dočasná, smí se pravidelně opakovat a musí být účelově zaměřená.
  - b) Cesta, která je součástí cestovního ruchu, musí být dočasná, nesmí se pravidelně opakovat a nemusí být účelově zaměřená.
  - c) Cesta, která je součástí cestovního ruchu, musí být dočasná, nesmí se pravidelně opakovat a musí být účelově zaměřená.
3. Jaký je rozdíl mezi turistou a výletníkem v domácím cestovním ruchu?
4. Jaké podmínky musí splňovat cesta účastníka cestovního ruchu, aby byla zahrnuta do oficiálních statistik domácího a zahraničního cestovního ruchu?
5. Jaké základní podmínky musí být splněny pro rozvoj cestovního ruchu?



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Cílem kapitoly bylo vysvětlit význam cestovního ruchu pro ekonomiku dané země, definovat cestovní ruch a objasnit rozdíl mezi jednotlivými typy účastníků cestovního ruchu. Studenti byli stručně seznámeni s historickým vývojem cestovního ruchu.

---



## ODPOVĚDI

1. Poprvé byla oficiální definice cestovního ruchu zformulována v roce 1991 v Ottawě na konferenci Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO).
  2. c)
  3. Turista cestuje na jiné místo za účelem trávení volného času a zde minimálně jednu noc přenocuje. Výletník v místě, které navštíví, nepřenocuje, ale vrací se do místa trvalého bydliště.
  4. Během cesty musí dojít ke změně běžného životního prostředí, účelem cesty nesmí být výdělečná činnost a doba cesty a pobytu nesmí překročit v domácím cestovním ruchu 6 měsíců a v zahraničním cestovním ruchu 12 měsíců.
  5. Základní podmínky pro rozvoj cestovního ruchu:
    - svoboda pohybu a bezpečnost;
    - dostatečný fond volného času;
    - volné disponibilní prostředky;
    - dopravní možnosti;
    - turistický potenciál a odpovídající služby.
-

## 2 ČLENĚNÍ CESTOVNÍHO RUCHU

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Cestovní ruch je možné členit podle různých kritérií na formy a druhy cestovního ruchu. Tato kapitola je věnována problematice členění cestovního ruchu podle různých kritérií.

Studenti se seznámí s jednotlivými formami cestovního ruchu a jejich podrobnou charakteristikou. Druhá část je zaměřena na představení druhů cestovního ruchu a jejich specifíků.

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Vysvětlit rozdíl mezi formou a druhem cestovního ruchu.
2. Objasnit rozdíly mezi jednotlivými formami cestovního ruchu.
3. Seznámit studenty s členěním jednotlivých druhů cestovního ruchu a jejich charakteristikami.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Členění cestovního ruchu, forma, druh, rekreační, kulturní, sportovní, dobrodružný, zdravotní, lázeňský, náboženský, obchodní, nákupní, domácí cestovní ruch, zahraniční cestovní ruch, příjezdový, výjezdový

V odborné literatuře se setkáváme s několika třídícími principy členění cestovního ruchu. Například klasické školy cestovního ruchu, mezi které se řadí také česká, od sebe oddělují formy a druhy cestovního ruchu. Naproti tomu ve slovenské odborné literatuře se hovoří pouze o druzích cestovního ruchu a jejich jevových formách.

## 2.1 Formy cestovního ruchu

Forma cestovního ruchu vyjadřuje účel nebo motiv cesty a přechodného pobytu návštěvníků v cílovém místě.

K základním formám cestovního ruchu patří rekreační, kulturní, sportovní, dobrodružný, zdravotní, lázeňský, náboženský, obchodní a nákupní cestovní ruch.

**Rekreační cestovní ruch** zahrnuje aktivní i pasivní odpočinek v prostředí, které je vhodné k obnově fyzických i psychických sil. Pobyt je spojen s rekreačními aktivitami, ke kterým patří procházky, výlety, poznávání přírody a památek a také sportovní aktivity. Je realizován jako individuální nebo rodinná rekreace, kdy si pobyt zajišťují účastníci ve vlastních rekreačních zařízeních (chaty a chalupy) nebo organizovanou formou v rekreačních zařízeních. Modifikovanou formou rekreačního cestovního ruchu je *tematický cestovní ruch*, což je podle Výkladového slovníku cestovního ruchu (2012, s. 289) forma cestovního ruchu zaměřená na uspokojení specifických rekreačních, zážitkových a odborných potřeb.

*Tematický cestovní ruch* umožňuje v krátkém čase a v předem vymezeném prostoru zažít něco neobvyklého. Je soustředěn do jednotlivých typů tematických parků volného času, které se člení na:

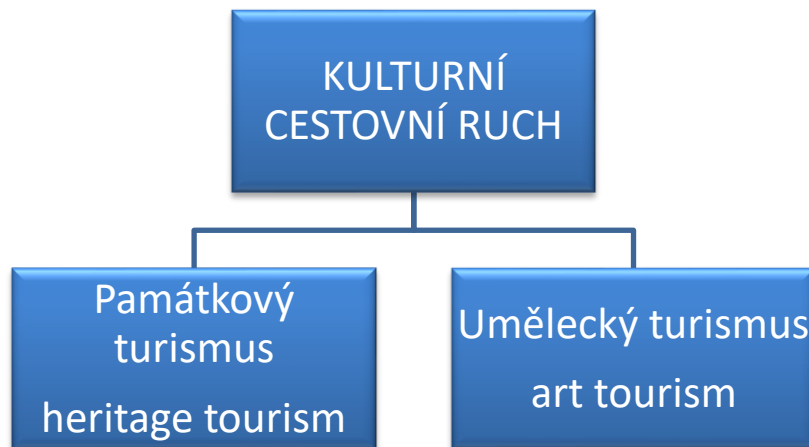
- *zážitkové parky*, z nichž nejznámější je Disneyland (tematický zábavný park otevřený v roce 1955 v Anaheimu v Kalifornii), Legoland, parky Asterix ve Francii;
- tzv. *science centra*, která jsou zaměřená na popularizaci vědy zábavnou formou a v České republice je najdeme v Liberci (IQLANDIA SCIENCE CENTRE), Plzni (TECHMANIA SCIENCE CENTER), Brně (VIDA! SCIENCE CENTRUM), Ostrava (Svět techniky), Olomouci (Pevnost poznání), Planetárium Ostrava a Hvězdárna a planetárium v Brně a Hradci Králové;
- *vodní parky* – akvaparky s tobogány a dalšími vodními atrakcemi, největším v České republice je Akvapalace Praha – Čestlice, největší a nejznámější tropický akvapark v Evropě – Tropical Islands se nachází v Briesen – Brande poblíž Berlína;
- *zoologické zahrady a safari parky* umožňující se seznámit s faunou a flórou vybraného teritoria;
- *sportovní parky*, ke kterým se řadí lanová centra (např. Horský Lanový park Tarzanie), skate parky a bike parky;
- *zábavní parky a lunaparky* s velkým počtem atrakcí na jednom místě patří k nejstarším parkům volného času v Evropě. První zábavní park vznikl již na konci 19. století ve Vídni (Prater).



**Kulturní cestovní ruch** je forma cestovního ruchu, která je spojena s poznáváním kulturního dědictví a kultury dané země. Vedle poznávací funkce plní také významnou výchovně – vzdělávací funkci, protože v průběhu cest mají návštěvníci možnost se seznámit se způsobem života, historií, kulturou, tradicemi a zvyky daného místa.

Kulturní cestovní ruch se dělí na památkový (heritage) a umělecký (art) turismus. Památkový turismus je zaměřen na poznávání historických památek a kulturního dědictví. Umělecký turismus umožňuje účastníkům poznávání umění a současné kulturní projevy.

Obrázek 3: Členění kulturního turismu



Zdroj: vlastní zpracování

Účast na kulturním cestovním ruchu zahrnuje především návštěvy a prohlídky:

- kulturně – historických památek (hrady, zámky, skanzeny, archeologická naleziště, stavby lidové architektury, aj.);
- kulturní krajiny (parky, zahrady);
- kulturních zařízení (muzea, galerie, obrazárny) ;
- kulturních akcí (festivaly, divadelní představení, hudební a folklórní slavnosti).

Účastí na kulturním cestovním ruchu dochází k uspokojování duchovních potřeb účastníků.

Obrázek 4: Potřeby uspokojované kulturním cestovním ruchem



Zdroj: vlastní zpracování

**Sportovní cestovní ruch** představuje spojení pobytu mimo místo trvalého bydliště se sportovními aktivitami vyžadující určité fyzické předpoklady. Účastníci cestovního ruchu se mohou zapojit pasivně jako diváci na závodech a soutěžích nebo aktivně při vykonávání sportovních aktivit nejrůznějšího charakteru. Nejčastěji vykonávanou sportovní aktivitou je turistika, a to ve formě pěší, vodní a horské turistiky, nebo stále oblíbenější cykloturistiky. Cykloturistika je forma aktivní turistky zaměřená na poznávání přírodních, kulturních nebo historických zajímavostí určité oblasti na kole. Turistika realizovaná v lesním prostředí se zaměřením na lesnické činnosti se označuje jako lesní turistika.

Specifickou formou sportovního cestovního ruchu je lovecká turistika, spojená s lovem zvěře, popřípadě rybolovem na základě zvláštního povolení a s doprovodem speciálně vyškolených průvodců.

**Dobrodružný cestovní ruch** je obvykle spojován se sportovním cestovním ruchem. Hlavní motivací je poznat a zažít něco neobvyklého, neznámého, dobrodružného s určitou mírou kontrolovaného rizika. K typickým aktivitám dobrodružného cestovního ruchu s řadí vysokohorská turistika, horolezectví, adrenalinové sporty (bungee-jumping, rafting, canyoning, paragliding, aj.), parašutismus, lety balónem, potápění a cestování do odlehlých míst.

**Zdravotní a lázeňský cestovní ruch** souvisí se snahou účastníků cestovního ruchu udržení, posílení nebo obnovení nejen fyzického, ale také psychického zdraví. Obě formy zaznamenávají výrazný nárůst, což mimo jiné souvisí se stárnutím populace, životním stylem, nedostatkem pohybu a špatná životospráva.

**Náboženský cestovní ruch** je někdy označován jako poutní turistika. Účastníci této formy cestovního ruchu navštěvují místa spojená s tradicemi náboženství a akce spojené s náboženskými obřady. K hlavním motivům náboženského cestovního ruchu patří vedle návštěvy poutních míst (Velehrad, Svatý kopeček u Olomouce, Řím, Jeruzalém) a účasti na náboženských obřadech a slavnostech také zdravotní motivy spojené s vírou v léčebný účinek přírodních léčivých zdrojů a míst (Lurdy).

Pod pojem **obchodní cestovní ruch** se řadí obchodní (pracovní) jednání (meetings), motivační pobyty (incentives), kongresy (conventions), veletrhy a výstavy (exhibitions). Proto je tato forma cestovního ruchu v anglosaské odborné literatuře označovaná jako MICE turismus, zatímco v evropské stále převládá termín kongresový cestovní ruch. Jde o formu cestovního ruchu, která není realizovaná ve volném čase a je určena pouze pro uzavřenou skupinu účastníků.

**Nákupní cestovní ruch** je formou cestovního ruchu, kdy motivací na účasti je možnost levnějších nákupů nebo nákup zboží, které je v zemi účastníka cestovního ruchu obtížně dostupné. Využívá rozdílnosti dostupnosti určitého zboží a rozdílnosti cenových hladin ve zdrojové a cílové destinaci.

## **2.2 Druhy cestovního ruchu**

Pro určení druhu cestovního ruchu je základním kritériem průběh a způsob realizace cesty a pobytu v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách.

Jednotlivé druhy se člení podle následujících hledisek:

- z geografického hlediska,
- ze sociologického hlediska,
- podle převažujícího místa pobytu,
- podle způsobu organizace,
- podle způsobu financování,
- podle počtu účastníků,
- podle věku účastníků,
- podle délky účasti,
- podle ročního období,

## Členění cestovního ruchu

- podle použitého dopravního prostředku,
- podle dynamiky,
- podle vlivu na životní prostředí.

### *Členění cestovního ruchu z geografického hlediska*

Z geografického hlediska se cestovní ruch člení na tři základní druhy - domácí, zahraniční a mezinárodní.

Obrázek 5: Členění cestovního ruchu z geografického hlediska



Zdroj: vlastní zpracování

**Domácí cestovní ruch** představuje cestování a pobyt obyvatel daného státu na jeho území.

**Zahraníční cestovní ruch** zahrnuje cesty a pobyty obyvatel určitého státu, kdy dochází k překročení státní hranice. Rozlišuje se aktivní zahraniční cestovní ruch, představující příjezdy a pobyty cizinců na území určitého státu a pasivní zahraniční cestovní ruch. Ten tvoří výjezdy a pobyty domácího obyvatelstva v jiném státě. Světová organizace cestovního ruchu označuje aktivní zahraniční cestovní ruch jako *příjezdový* a pasivní jako *výjezdový cestovní ruch*.

Obrázek 6: Členění zahraničního cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování

Souhrn domácího a příjezdového cestovního ruchu se označuje jako *vnitřní cestovní ruch* a *národní cestovní ruch* je tvořen domácím a výjezdovým cestovním ruchem.

Obrázek 7: Vnitřní cestovní ruch



Zdroj:vlastní zpracování

Obrázek 8: Národní cestovní ruch



Zdroj:vlastní zpracování

**Mezinárodní cestovní ruch** pak zahrnuje veškeré cestování návštěvníků mezi všemi zeměmi světa.

Obrázek 9: Infografika – Počet návštěvníků podle druhu cestovního ruchu, 2017



Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni\\_ucet\\_cestovniho\\_ruchu](https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu)

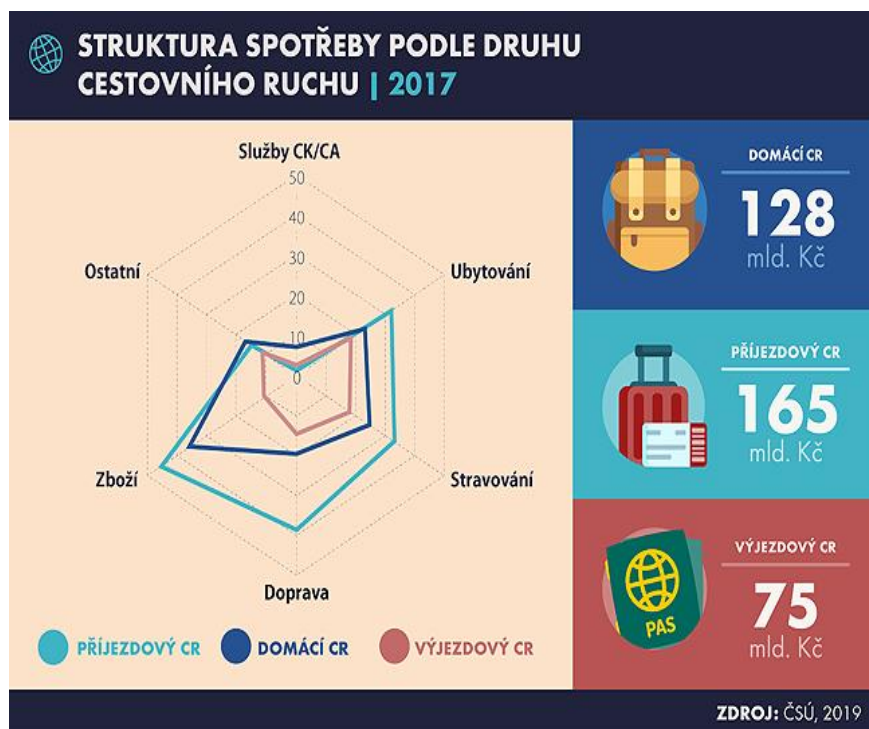


Obrázek 10: Infografika – Vnitřní spotřeba a saldo CR v ČR v letech 2003 - 2017



Zdroj: ČSÚ, [https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni\\_ucet\\_cestovniho\\_ruchu](https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu)

Obrázek 11: Infografika – Struktura spotřeby podle druhu CR, 2017



Zdroj: ČSÚ, [https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni\\_ucet\\_cestovniho\\_ruchu](https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu)

### *Členění cestovního ruchu ze sociologického hlediska*

Ze sociologického hlediska se člení cestovní ruch na návštěvy příbuzných a přátel a etnický cestovní ruch.

**Návštěvy příbuzných a známých** patří mezi nejrozšířenější druh cestovního ruchu. Ve srovnání s etnickým cestovním ruchem se jedná:

- o individuálně organizované cesty,
- o opakované cesty,
- pobyty spojené s nižšími výdaji.

**Etnický cestovní ruch** je Zelenkou a Páskovou ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu (2012, s. 79) definován jako cesty uskutečňované do původní vlasti účastníka cestovního ruchu (označován také jako krajanský cestovní ruch) nebo návštěvy zajímavých národností. Cílem těchto cest je poznat zvyky a způsob života stálých obyvatel navštíveného místa (etnografický cestovní ruch).

### *Členění cestovního ruchu podle převažujícího místa pobytu*

Z hlediska převažujícího místa pobytu se člení cestovní ruch na městský, příměstský, venkovský, horský a ve střediscích turismu.

**Městský cestovní ruch** je jedním z nejstarších typů cestovního ruchu a je spojován s pobytem návštěvníků ve městech. Motivem je návštěva měst spojená s prohlídkou místních atraktivit (především kulturních a historických), poznání způsobu života místních obyvatel a návštěva kulturních akcí.

**Příměstský cestovní ruch** zahrnuje krátkodobé pobyty poblíž větších měst. Jde zpravidla o půldenní nebo víkendové pobyty v místech s příznivými přírodními podmínkami, které umožňují regeneraci fyzických i psychických sil.

**Venkovský cestovní ruch** představuje pobyty na venkově doplněné o turistické, rekreační a další volnočasové aktivity. Jde o určitý návrat k přírodě, kdy dochází ke spojení aktivit volného času s poznáváním přírodního a kulturního bohatství. Specifickou formou venkovské turistiky v České republice je chataření a chalupaření, jehož masivní rozvoj nastal v 70. letech 20. století.

**Horský cestovní ruch** charakterizují autoři Výkladového slovníku cestovního ruchu Zelenka a Pásková (2012, s. 107) jako cestovní ruch, jehož cílem je pobyt a poznávání hor, pobyt na čerstvém horském vzduchu s možností ověření vlastních fyzických schopností. V případě pobytu v nadmořské výšce nad 1 500 metrů jde již o vysokohorský cestovní ruch.

**Cestovní ruch ve střediscích turismu** zahrnuje pobyty v resortech, které byly cíleně vybudovány pro účely cestovního ruchu a řadí se zde přímořské, lázeňské, sportovní a zábavné resorty.



Obrázek 12: Členění cestovního ruchu podle převažujícího místa pobytu



Zdroj: vlastní zpracování

### ***Členění cestovního ruchu podle způsobu organizace***

Podle způsobu organizace a zabezpečení cesty a pobytu se cestovní ruch člení na organizovaný (zprostředkovaný) a neorganizovaný (individuální).

Za **organizovaný cestovní ruch** je považován takový pobyt, který je připraven cestovní kanceláří nebo jiným zprostředkovatelem služeb cestovního ruchu. Tento pobyt ve formě standardního zájezdu je nabízen cestovní kanceláří jako balíček služeb s pevným programem.

O **neorganizovaný cestovní ruch** jde v případě, kdy si služby související s cestou a pobytem v cílovém místě zajišťuje účastník sám s ohledem na finanční možnosti.

### ***Členění cestovního ruchu podle způsobu financování***

Podle způsobu financování tedy přesněji podle toho, kdo hraje náklady související s účastí, se člení cestovní ruch na komerční (volný) a sociální (vázaný).

**Komerční cestovní ruch**, dříve označovaný také jako volný, je takový, kdy veškeré náklady jsou hrazeny v plné výši účastníky cestovního ruchu, tedy z disponibilního příjmu domácnosti.

Účast na **sociálním cestovním ruchu** je vázaná na splnění určitých, předem stanovených podmínek, za kterých jsou náklady zcela nebo částečně hrazeny jiným subjektem než je účastník cestovního ruchu. Jde o pobyty, které jsou hrazeny například z důvodu sociálně znevýhodněných osob vzhledem ke zdravotnímu handicapu, vysokému věku

## Členění cestovního ruchu

nebo nízkým příjmům. Dále jde o pobyty, kdy náklady jsou zčásti nebo zcela hrazeny zaměstnavatelem, nadacemi, státem nebo vybranými institucemi.

### *Členění cestovního ruchu podle počtu účastníků*

Podle tohoto kritéria se člení cestovní ruch na **individuální**, představující cestování jednotlivců nebo rodin a **skupinový**, kdy mezi účastníky není rodinná vazba.

### *Členění cestovního ruchu podle věku účastníků*

Podle věku účastníků se cestovní ruch dělí na cestovní ruch dětí, mládeže, rodin s dětmi, osob v produktivním věku bez dětí a seniorský.

**Cestovní ruch dětí** je zařazen do organizovaného cestovního ruchu. Patří zde cesty a pobyty dětí do 15 let bez doprovodu rodičů, ale doprovázené vždy dospělými osobami. Jde o organizované školní výlety, dětské ozdravné pobyty formou školy v přírodě, letní tábory a sportovní soustředění.

Jako **cestovní ruch mládeže** se označují cesty a pobyty mladých lidí ve věkovém rozmezí 15 – 26 let, kteří již necestují s rodiči a ještě nemají vlastní rodinu. Pro tento segment cestovního ruchu je typické, že:

- necestují organizovaně,
- upřednostňují akce s možností zábavy a sociálního kontaktu s vrstevníky,
- upřednostňují cenu před rozsahem a kvalitou poskytovaných služeb.

**Cestovní ruch rodin s dětmi** představuje pobyty rodičů s dětmi, kdy právě této skupině je přizpůsoben rozsah a kvalita požadovaných služeb cestovního ruchu.

**Cestovní ruch osob v produktivním věku** se zaměřuje na účastníky cestovního ruchu, kteří cestují bez dětí, mají relativní dostatek volného času a disponibilních prostředků. Patří mezi skupinu s nejvyššími nároky na rozsah nabídky a kvalitu služeb.

Problematicke **cestovního ruchu seniorů** je věnována samostatná kapitola.

Obrázek 13: Členění cestovního ruchu podle věku účastníků



Zdroj: vlastní zpracování

### ***Členění cestovního ruchu podle délky účasti***

Na základě tohoto kritéria se cestovní ruch člení na výletní, krátkodobý a dlouhodobý.

**Výletní cestovní ruch**, který někteří odborníci označují jako jednodenní, je realizován v rámci jednoho dne (nepřesáhne 24 hodin) a nezahrnuje ubytování přes noc.

O **krátkodobém cestovním ruchu** se hovoří tehdy, jestliže doba pobytu mimo místo trvalého bydliště nepřekračuje 3 dny (tj. 2 přenocování). Uskutečňuje se nejčastěji ve dnech pracovního klidu a je proto také označován jako víkendový.

**Dlouhodobý cestovní ruch** zahrnuje pobyty delší než 4 dny, ale maximální délka pobytu je omezena v závislosti na tom, zda se jedná o domácí nebo zahraniční cestovní ruch. V případě domácího cestovního ruchu nesmí pobyt mimo místo trvalého bydliště přesáhnout 6 měsíců, v zahraničním cestovním ruchu délku 1 roku (12 měsíců).

### ***Členění cestovního ruchu podle ročního období***

Podle ročního období se rozlišuje **sezónní, mimosezónní a celoroční cestovní ruch**. Sezónnost ovlivňují nejen přírodní, ale také sociální faktory (například čerpání dovolené, školní prázdniny, svátky). Mezi přírodní faktory se řadí střídání ročních období, klimatické a povětrnostní podmínky, délka dne a délka a intenzita slunečního svitu.

- hlavní sezóna – letní (červenec, srpen) a zimní (prosinec – únor)
- mimosezóna – období mezi dvěma hlavními sezónami (pokles návštěvnosti)

## Členění cestovního ruchu

Období hlavní sezóny se liší v závislosti na formě cestovního ruchu podle převažující motivace.

### *Členění cestovního ruchu podle použitého dopravního prostředku*

V případě tohoto kritéria je nutné, aby dopravce byl také organizátorem cesty. Na základě toho členíme cestovní ruch na mototuristiku, železniční, letecký a lodní cestovní ruch.

**Mototuristika** je nejrozšířenějším typem cestovního ruchu, pro níž je charakteristická:

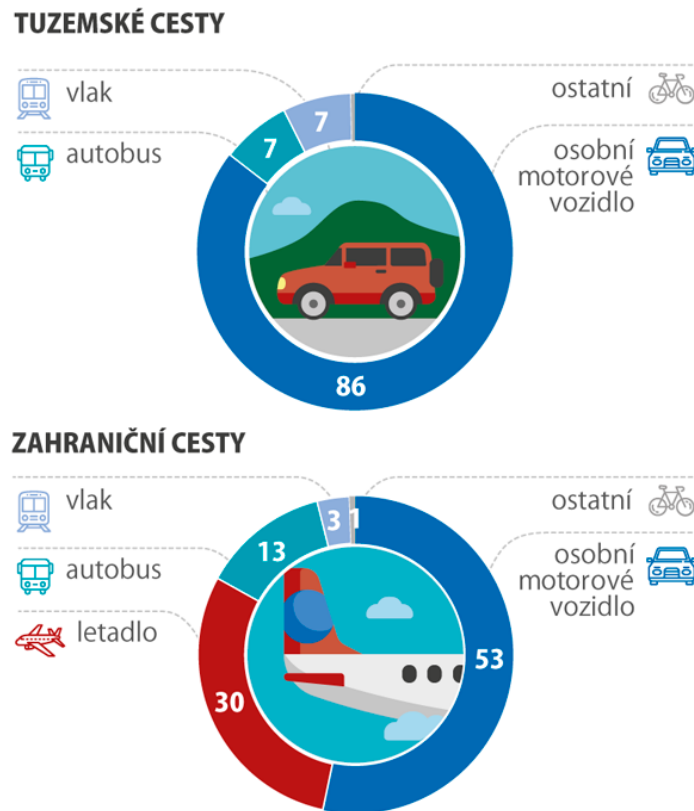
- flexibilita přepravy,
- nezávislost na veřejné dopravě,
- vysoký akční rádius.

**Železniční cestovní ruch** je typ cestovního ruchu, v jehož rámci dopravce poskytuje vedle přepravy v rekreačních, zážitkových (např. Orient Express) a vyhlídkových (např. Glacier Express) vlcích také služby stravovací (jidelní a restaurační vozy) nebo ubytovací (lůžkové a lehátkové vozy).

**Letecký cestovní ruch** je obvykle kombinován s dalšími druhy přepravy. Je realizován ve formě pravidelné dopravy i nepravidelné (charterové) dopravy a poskytuje přepravovaným účastníkům širokou nabídku služeb. Samostatnou kategorií jsou vyhlídkové lety nad turistickými atraktivitami a městy.

**Lodní cestovní ruch** zahrnuje cesty a pobyt na lodi nebo jachtě. V rámci lodní dopravy na výletních lodích jsou vedle základních služeb (ubytování, stravování) zabezpečeny také služby společenské, zábavní, sportovní, obchodní a zdravotní. Jde obvykle o vícedenní plavby organizované po určité trase a doplněné o prohlídky turistických atraktivit v přístavech a jejich okolí.

Obrázek 14: Infografika - Cestovní ruch podle použitého dopravního prostředku v ČR v roce 2017



Zdroj: ČSÚ, Statistika & My 5/2018

### *Členění cestovního ruchu podle dynamiky*

Z hlediska dynamiky je cestovní ruch členěn na pobytový (statický) a putovní (dynamický).

**Pobytový (statický) cestovní ruch** představuje pobyt na jednom cílovém místě, ve kterém jsou vytvořeny podmínky pro delší pobyt účastníků cestovního ruchu.

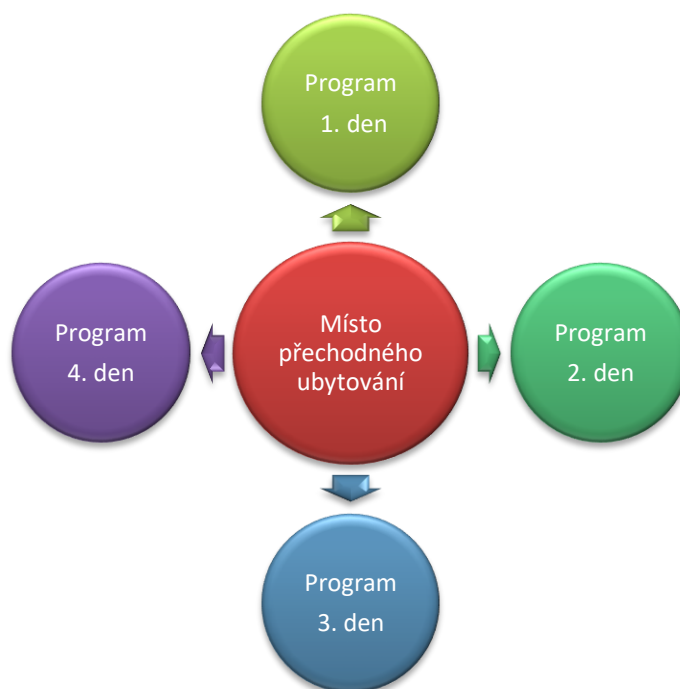
Obrázek 15: Grafické znázornění pobytového cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování

**Putovní (dynamický) cestovní ruch** může být realizován ve dvou formách putování – etapové a hvězdicové. Při etapovém putování je účastník cestovního ruchu každý den na jiném místě, překonává větší vzdálenosti a po trase navštěvuje kulturně – historické a přírodní atraktivity nebo se účastní nejrůznějších kulturních a společenských akcí. V rámci hvězdicového putování jsou účastníci ubytováni na jednom místě, odkud pořádají výlety nejen do blízkého, ale i vzdáleného okolí.

Obrázek 16: Grafické znázornění putovního cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování

### **Členění cestovního ruchu podle vlivu na životní prostředí**

Podle vlivu na životní prostředí se cestovní ruch člení na masový a ekologický cestovní ruch.

**Masový cestovní ruch**, z hlediska vlivu na životní prostředí označovaný jako tvrdý, definují Zelenka a Pásková ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu (2012, s. 171) jako cestování velkých skupin návštěvníků, využívajících hromadná ubytovací a stravovací zařízení a dopravní prostředky. Vysoká koncentrace návštěvníků v dané destinaci má nepříznivý vliv na místní přírodní a socio-ekonomické prostředí.

**Ekologický cestovní ruch** znamená odpovědné cestování, jehož cílem je ochrana přírodního a kulturního dědictví daného místa a udržení příznivých podmínek pro život místního obyvatelstva.

#### **OTÁZKY**



1. Jaký je rozdíl mezi formou a druhem cestovního ruchu?
2. Jak se člení kulturní cestovní ruch a čím se od sebe jednotlivé typy liší?
3. Jaké rozlišujeme druhy cestovního ruchu z geografického hlediska a čím se od sebe odlišují?
4. Jaké znáte druhy cestovního ruchu podle převažujícího místa pobytu?

#### **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Tato kapitola se věnovala problematice členění cestovního ruchu na jednotlivé formy a druhy. Byl zde objasněn rozdíl mezi formou cestovního ruchu a druhem a popsány jednotlivé formy a druhy včetně základních charakteristik.

#### **ODPOVĚDI**



1. Forma cestovního ruchu vyjadřuje účel nebo motiv cesty a přechodného pobytu návštěvníků v cílovém místě. Pro určení druhu cestovního ruchu je základním kri-

## Členění cestovního ruchu

téřiem průběh a způsob realizace cesty a pobytu v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách.

2. Kulturní cestovní ruch se dělí na památkový a umělecký turismus. Památkový turismu je zaměřen na poznávání historických památek a kulturního dědictví. Umělecký turismus umožňuje účastníkům poznávání umění a současné kulturní projevy.
  3. Domácí cestovní ruch představuje cestování a pobyt obyvatel daného státu na jeho území. Zahraniční cestovní ruch zahrnuje cesty a pobyty obyvatel určitého státu, kdy dochází k překročení státní hranice. Mezinárodní cestovní ruch pak zahrnuje veškeré cestování návštěvníků mezi všemi zeměmi světa.
  4. Městský, příměstský, venkovský, horský, ve střediscích turismu.
-



### 3 SENIŘI A CESTOVNÍ RUCH

#### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V posledním desetiletí roste podíl seniorů na celkovém počtu obyvatelstva, což se projevuje také v oblasti cestovního ruchu. Přibývá počet účastníků ve věku 55+ a to nejen v domácím, ale také zahraničním cestovním ruchu.

Tato kapitola je věnována problematice seniorského cestovního ruchu, jako samostatnému druhu cestovního ruchu. V úvodu je přiblížen současný demografický vývoj obyvatelstva v České republice. Dále se studenti seznámí s definicí seniorského cestovního ruchu a segmentací seniorů podle vybraných kritérií. Specifika seniorského cestovního ruchu a hlavní motivační faktory k cestování seniorů jsou objasněny v závěru kapitoly.

#### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Seznámit s demografickým vývojem obyvatelstva v České republice.
2. Definovat pojem seniorský cestovní ruch.
3. Popsat jednotlivé skupiny seniorů s přihlédnutím k segmentaci podle věku, chování, motivace k cestování, životního stylu a aktuálního rodinného stavu.
4. Vysvětlit hlavní motivaci seniorů k cestování.
5. Objasnit specifika seniorského cestovního ruchu.

#### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Demografický vývoj, senior, seniorský věk, segmentace, mladší senior, starší senior, nejstarší senior, dynamický a pasivní senior, motivace, potřeby, volný čas, dovolená, odpočinek, poznání, specifika

## Senioři a cestovní ruch

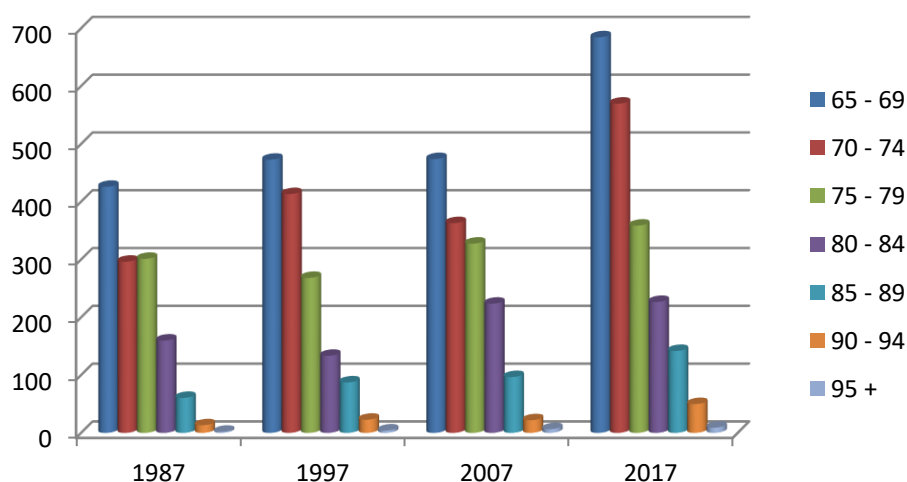
V posledních desetiletích došlo ke změnám v demografickém vývoji obyvatelstva nejen v České republice, ale i ve všech vyspělých státech světa. Trend demografického stárnutí českých obyvatel dokládají údaje Českého statistického úřadu, ze kterých vyplývá, že se zvyšuje počet i podíl osob ve věku 65 a více let.

Tabulka 3: Počet obyvatel v seniorském věku podle věkových skupin v tis.

Věková skupina	1987	1997	2007	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>65 - 69</b>	425,8	472,6	473,8	635,9	657,3	671,1	693,0	691,4	684,5
<b>70 - 74</b>	296,2	413,2	363,0	423,6	452,8	482,0	495,2	532,7	569,7
<b>75 - 79</b>	301,2	268,2	327,5	302,0	303,5	308,6	323,0	340,1	358,6
<b>80 - 84</b>	159,8	133,4	223,6	238,0	237,2	236,6	232,0	229,2	226,6
<b>85 - 89</b>	60,6	87,4	96,6	126,1	128,2	131,3	135,0	138,7	141,8
<b>90 - 94</b>	13,2	22,8	21,9	36,9	42,0	45,4	47,1	49,0	49,9
<b>95 +</b>	2,0	4,2	6,5	5,1	4,6	5,5	6,4	8,0	9,1

Zdroj: ČSÚ – Statistika a My 5/2018, vlastní zpracování

Graf 1: Počet obyvatel seniorského věku v tis. (1987 – 2017)



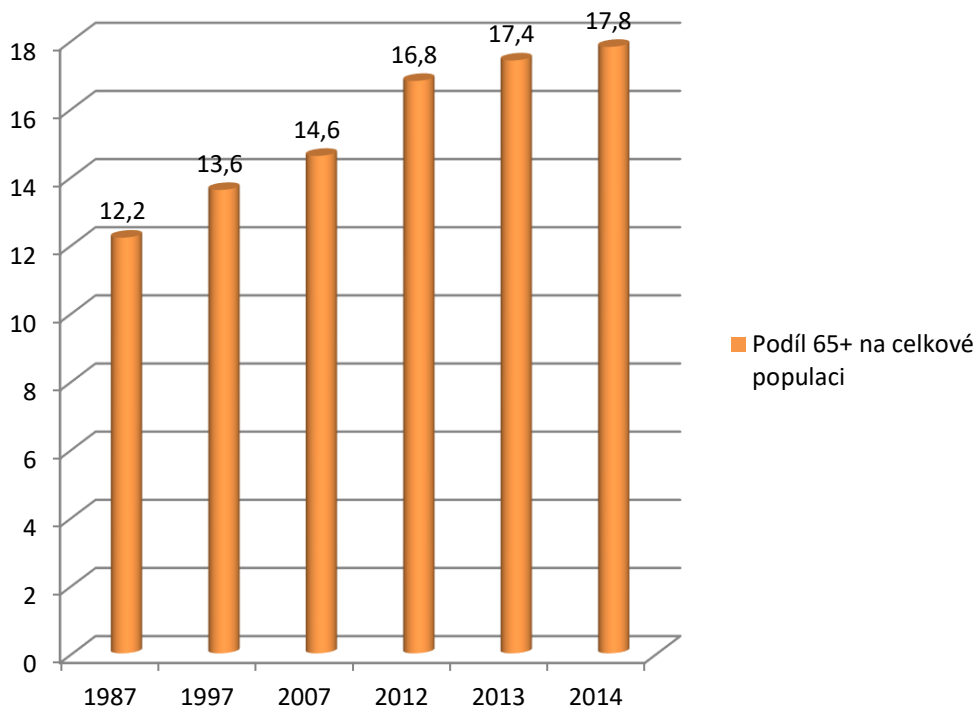
Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 4: Podíl věkových skupin na počtu obyvatel 65+ let v %

Věková skupina	1987	1997	2007	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>65 - 69</b>	33,8	33,7	31,3	36,0	36,0	35,7	35,9	34,8	33,6
<b>70 - 74</b>	23,5	29,5	24,0	24	24,8	25,6	25,6	26,8	27,9
<b>75 - 79</b>	23,9	19,1	21,7	17,1	16,6	16,4	16,8	17,1	17,6
<b>80 - 84</b>	12,7	9,5	14,8	13,5	13,0	12,6	12,0	11,5	11,1
<b>85 - 89</b>	4,8	6,2	6,4	7,1	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
<b>90 - 94</b>	1,0	1,6	1,4	2,1	2,3	2,4	2,4	2,0	2,4
<b>95 +</b>	0,2	0,3	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4
<b>Podíl 65 + na celkové populaci</b>	<b>12,2</b>	<b>13,6</b>	<b>14,6</b>	<b>16,8</b>	<b>17,4</b>	<b>17,8</b>	<b>18,3</b>	<b>18,8</b>	<b>19,2</b>

Zdroj: ČSÚ – Statistika a My 5/2018, vlastní zpracování

Graf 2: Podíl obyvatel ve věku 65+ na celkové populaci ČR

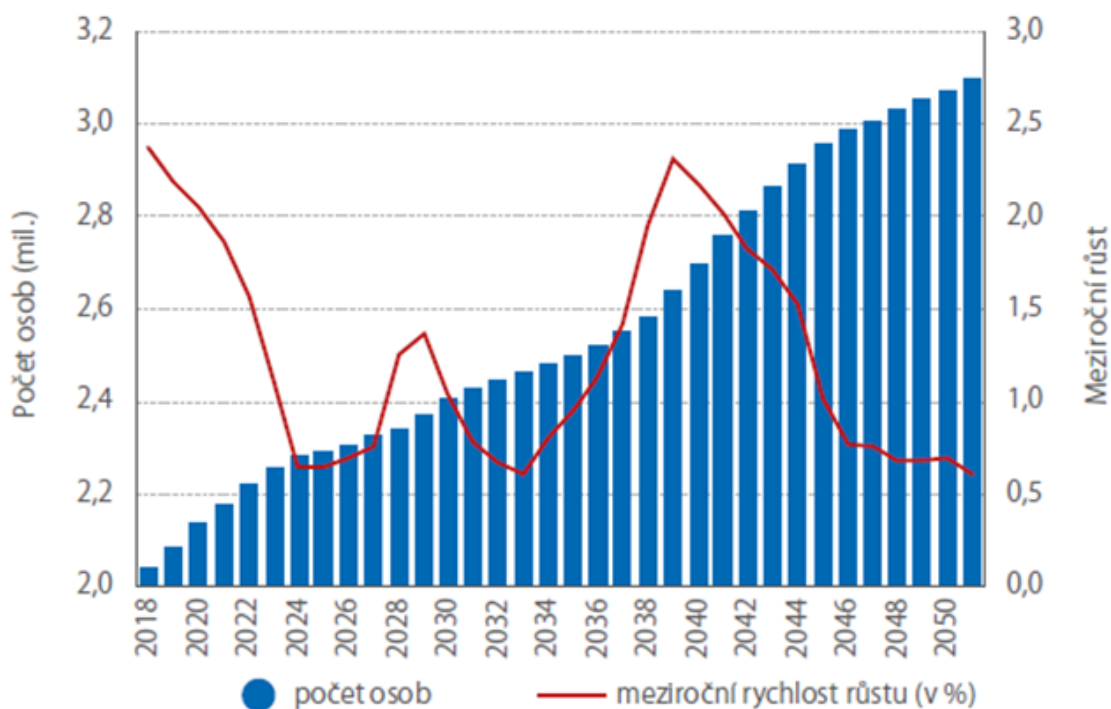


Zdroj: vlastní zpracování

Počet obyvatel v České republice na konci roku 2017 překročil hranici 10,6 mil., což je nejvíce od roku 1945, ale zároveň přibylo seniorů (o 3 % oproti roku 2016). Stárnutí populace a změna životního stylu tak vede k nárůstu významu seniorů jako cílového segmentu cestovního ruchu se všemi jejich specifickými potřebami. Proto se hovoří o cestovním ruchu seniorů jako o nejrychleji rostoucím segmentu cestovního ruchu a cestování seniorů se dostává do popředí zájmu poskytovatelů služeb v cestovním ruchu. V případě tohoto segmentu cestovního ruchu se vzhledem k demografickému vývoji předpokládá nejen nárůst počtu seniorů jako účastníků, ale současně také nárůst cestovních výdajů. Podle Indrové (2008, s. 38) se odhaduje, že v roce 2050 dosáhnou výdaje na cestovní ruch seniorů 2 mld. USD.

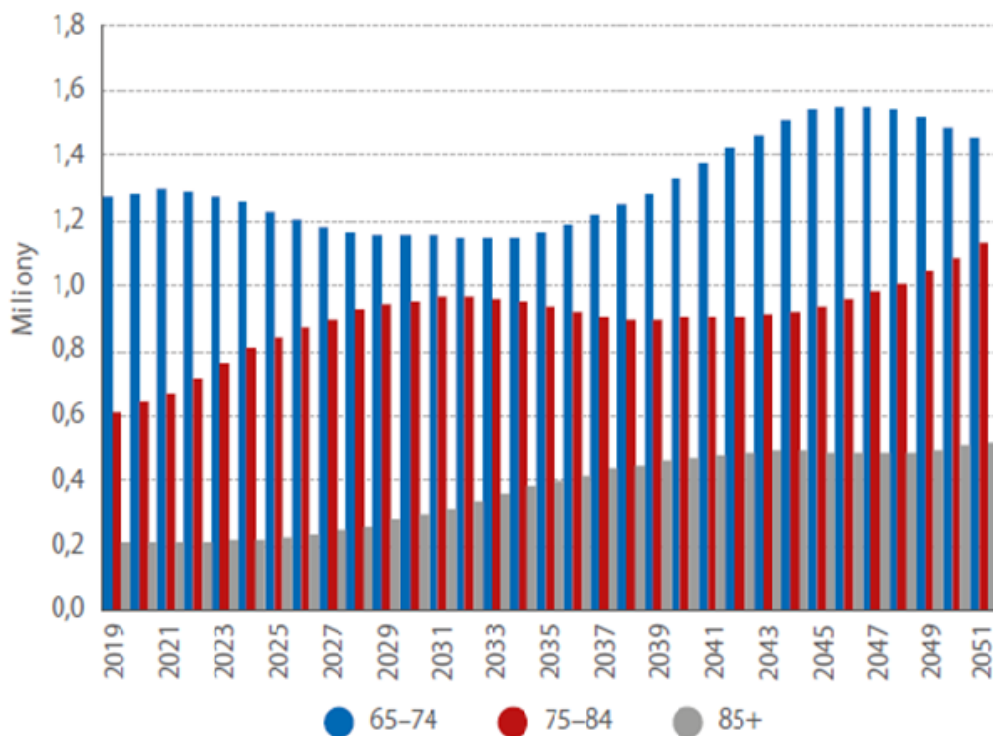
Podle odhadů ČSÚ bude do poloviny 21. století o polovinu více seniorů, jak dokládají následující grafy.

Graf 3: Očekávaný vývoj počtu obyvatel ve věku 65+ a meziroční rychlost jeho růstu (v %), 2018 – 2051



Zdroj: ČSÚ, Statistika & My 2/2019

Graf 4: Očekávaný vývoj početní velikosti seniorských věkových skupin, 2019 – 2051



Zdroj: ČSÚ, Statistika & My 2/2019

### 3.1 Seniorský cestovní ruch

Autoři Výkladového slovníku cestovního ruchu Zelenka a Pásková definují seniorský cestovní ruch jako cestovní ruch starší generace, kdy nabídka služeb odpovídá svým obsahem potřebám, zájmům a také fyzickým a ekonomickým možnostem starší generace. V zahraniční odborné literatuře se setkáváme s označením Older adults, Muppie (mature, upscale, post-professional) nebo Woppies (well-off-older people) tedy „turisté středního věku.

#### 3.1.1 SEGMENTACE SENIORŮ

Vymezit cílovou skupinu seniorů v cestovním ruchu vzhledem k tomu, že nejde o homogenní skupinu je nesnadné. Touto problematikou se zabývala od počátku 21. století celá řada zahraničních i českých autorů. Někteří z nich, například Horneman, Carter a kol. (2002, p. 23 – 37) nebo Norman a kol. (2001, p. 113 – 130) členili seniory na 2 věkové skupiny, tzv. „mladší seniory“ a „starší seniory“. Čeští autoři se však přiklánějí k rozdělení na 3 skupiny podle věku, výše příjmu a životního stylu na:

- mladší seniory 55 – 65 let;
- starší seniory 66 – 75 let;
- nejstarší seniory 76 a více let.

Sociologové uvádějí za seniorský věk hranici od 55 let, kdy dochází v životě jedince ke změnám v oblasti společenských vztahů, kontaktů, životní role a statusu. V oblasti cestovního ruchu je však třeba přihlížet také k specifickým v závislosti na pohlaví, místě původu (bydliště), vzdělání a výši výdajů na cestování.

Obrázek 17: Segmenty seniorského cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování

Mezi seniory jsou značné rozdíly v přístupu k cestování. Nejmenší rozdíly v cestování oproti dospělé populaci jsou u mladších seniorů, se zvyšujícím se věkem pak rozdíly na-

růstají. U seniorů nad 76 let postupně dochází až k omezení cest, ale ve srovnání se situací ve druhé polovině 20. století, se doba aktivně stráveného času prostřednictvím cestovního ruchu neustále prodlužuje.

### **Mladší senioři**

Tímto termínem je označována generace ve věku 55 – 65 let. Jde o skupinu, která se od dalších skupin liší tím, že většinou ještě pracuje, je v dobré fyzické kondici a vzhledem k příjmům ze zaměstnání finančně nezávislá. To jim umožňuje věnovat se svým zájmům, ke kterým patří především cestování, kdy preferují rekreační formy cestovního ruchu s bohatou nabídkou volnočasových aktivit. Tato věková skupina je někdy označována jako „empty nester“, tj. rodiče bez dětí a z hlediska životního cyklu rodiny se řadí do tzv. „prázdného hnízda“. Děti již s rodiči nežijí, jsou samostatné a rodiče je již nemusí finančně podporovat. V této počáteční fázi seniorského věku dochází ke změnám v cestovatelských zvyklostech, lidé jsou cestovatelsky aktivní, často vyhledávají nevšední cestovatelské zážitky a z marketingového hlediska se řadí mezi zkušené zákazníky. Vědí co chtějí, jsou nároční na rozsah i kvalitu poskytovaných služeb a důkladně posuzují poměr mezi cenou a kvalitou.

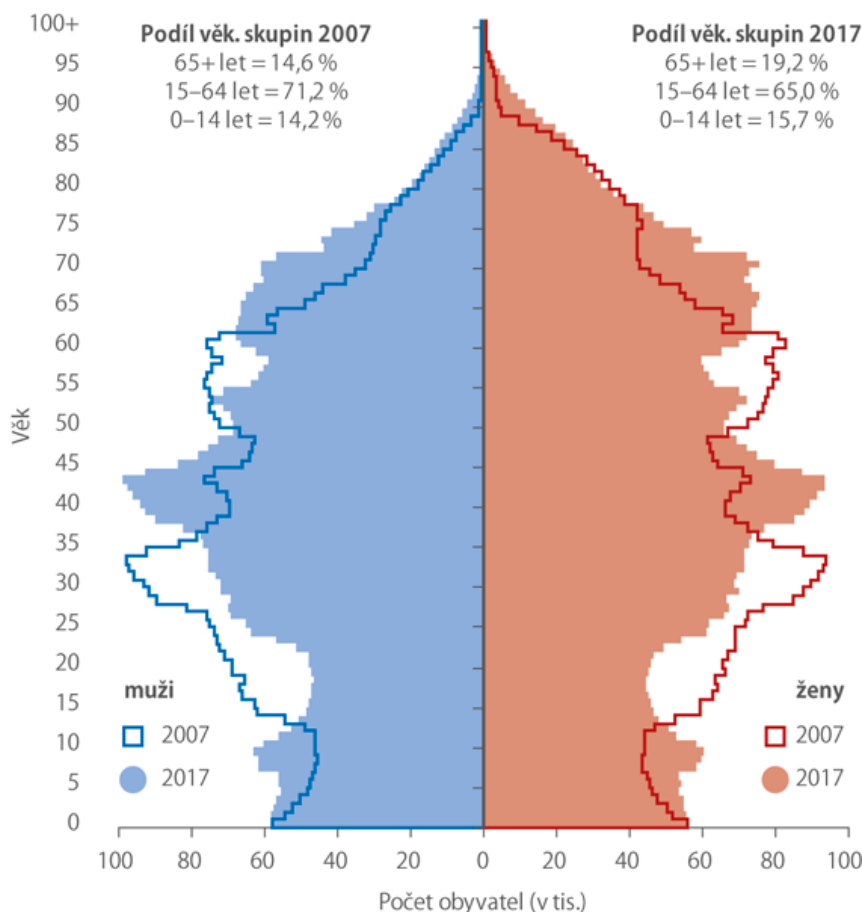
### **Starší senioři**

Do této kategorie patří skupina obyvatel ve věku od 66 do 75 let, kteří už odešli do důchodu a tak mají dostatek volného času, což jim umožňuje cestovat v průběhu celého roku a na pracovního týdne. Zásadními faktory, které ovlivňují účast na cestovním ruchu, jsou výše disponibilních finančních prostředků a zdravotní stav. Dochází také ke změně v preferencích forem cestovního ruchu, zvyšuje se zájem o kulturní cestovní ruch a rekreační nebo lázeňské pobyty. Specifickou skupinu pak tvoří účastníci „univerzity třetího věku“, kteří vyhledávají také vzdělávací pobyty. Charakteristickým rysem této generace v oblasti spotřebitelského chování je šetrnost a snaha o co nejnižší výdaje spojené s cestováním.

### **Nejstarší senioři**

V případě této skupiny (76 a více let) často dochází ke zhoršení zdravotního stavu, který následně ovlivňuje možnosti cestování a požadavky na poskytované služby. Dalším faktorem, který ovlivňuje motivaci k cestování je ztráta životního partnera, narůstající pocit osamělosti a zhoršující se finanční situace (nárůst životních nákladů v případě osaměle žijící osoby a růst výdajů na léky). Se zvyšujícím se věkem se zkracuje délka realizovaných cest, mění se motivace k cestování a zvyšují se nároky na rozsah a kvalitu služeb především v oblasti ubytovacích, stravovacích a dopravních služeb cestovního ruchu. U této generace výrazně převládají mezi účastníky cestovního ruchu ženy, což je dáno nejen tím, že ženy cestují raději než muži, ale také tím, že se dožívají vyššího věku než muži jak dokládají údaje ČSÚ. Na obrázku je znázorněn podíl obyvatel České republiky v roce 2007 a 2017 podle pohlaví a věku.

Obrázek 18: Obyvatelstvo podle pohlaví a věku 2007 a 2017



Zdroj: ČSÚ – Statistika a My 5/2018

Z hlediska chování se člení senioři na dvě skupiny:

- dynamičtí senioři;
- pasivní senioři.

**Dynamický senior** je vyznavačem aktivního způsobu života. Cítí se mladší než ve skutečnosti je, nepřipouští si svůj věk a to následně může vést k přeceňování sil. Pro tuto skupinu seniorů je typická dobrá fyzická kondice a v rámci cest nemají zvláštní požadavky na program a poskytované služby.

**Pasivní senioři** vyžadují individuální přístup, zvláštní pomoc ostatních a speciální zacházení. Upřednostňují pasivní formy cestovního ruchu a očekávají vysokou kvalitu služeb.

Na základě prováděných výzkumů životního stylu zaměřených na hlavní motivaci uskutečněné cesty, požadavků na kvalitu služeb a frekvenci uskutečněných cest je možné rozdělit seniory do následujících skupin:

- požitkáři

## Senioři a cestovní ruch

- měšťané;
- konzervativci;
- orientovaní na prestiž;
- alternativní kritici;
- singles.

Tabulka 5: Segmentace seniorů podle životního stylu

Kategorie seniorů	Hlavní motivace k cestování	Specifika
<i>Požítkáři</i>	vzdělávání, kultura, wellness	nadprůměrná intenzita cestování
<i>Měšťané</i>	turistika	domácí cestovní ruch organizované zájezdy zvýšená citlivost na změnu ceny malá intenzita cestování
<i>Konzervativci</i>	rekreace a odpočinek, lázeňství a wellness	domácí cestovní ruch organizované zájezdy upřednostňování autokarové dopravy vysoká citlivost na cenu
<i>Orientovaní na prestiž</i>	kultura, společenské a sportovní akce (golf)	dlouhodobý i krátkodobý výjezdový cestovní ruch časté cesty
<i>Alternativní kritici</i>	vzdělávání, pěší turistika, venkovská turistika	individuální cesty šetrný přístup k životnímu prostředí
<i>Singles</i>	dobrodružství	časté cesty do vzdálených destinací nadprůměrné výdaje na cesty

Zdroj: vlastní zpracování

Z hlediska aktuálního rodinného stavu lze seniory v oblasti cestovního ruchu členit na:

- seniorské páry;
- samotáři.

**Seniorské páry** jsou z pohledu cestovního ruchu velmi atraktivní cílovou skupinou. Jde o osoby, které žijí v manželském nebo partnerském svazku, cestují několikrát ročně a jsou ochotni si za služby cestovního ruchu připlatit.



Obrázek 19: Fotografie seniorského páru



Zdroj: <https://pixabay.com/cs/photos/senior>

**Samotáři** žijí z nejrůznějších důvodů osamoceně. V případě této skupiny seniorů jsou nejčastějším motivem cest společenské motivy, které vyplývají z pocitu osamocení a snahy o navázání sociálního kontaktu.

Obrázek 20: Fotografie seniora samotáře



Zdroj: <https://pixabay.com/cs/photos/beach-senior>

### 3.2 Motivace v cestovním ruchu

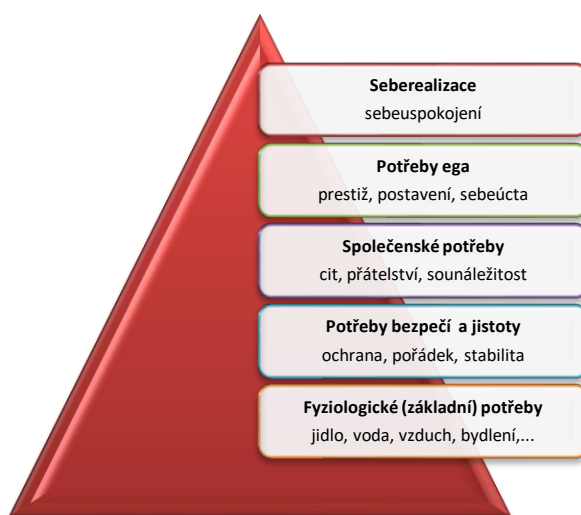
Velký sociologický slovník charakterizuje motivaci jako „psychický stav vyvolávající činnost, chování či jednání zaměřující se určitým směrem.“ (Maříková, Petrusek, Vodáková, 1996). Motivací se podle Výkladového slovníku cestovního ruchu rozumí kombinace vnitřních podnětů a vnější stimulace, které vedou k realizaci určité aktivity – cestování. (Zelenka, Pásková, 2002, s. 183)

Motivace jsou podmíněny nejen fyziologickými procesy a psychickými stavy (zevnitř člověka), ale také mohou být ovlivněny vnějším prostředím. Podle Schiffmana a Kanuka (2004, s. 17) je motivace určitá síla, která je vytvořena stavem napětí, jako výsledek nezaplněné potřeby. Potřeby se dělí na dvě základní skupiny:

1. vrozené = biologické, které jsou nezbytné k udržení života (primární);
2. získané = psychogenetické, například potřeba citu, sebeúcta aj. (sekundární).

Vztahem jednotlivých potřeb se zabýval americký psycholog Abraham Harold Maslow, autor hierarchie potřeb, které se podle důležitosti člení do pěti úrovní.

Obrázek 21: Maslowova hierarchie potřeb



Zdroj: vlastní zpracování, Schiffman, L., Kanuk, L. (2004, s.111)

Pro Maslowovu hierarchii potřeb platí, že stejné potřeby mohou být uspokojeny různým způsobem. Zároveň ale různé potřeby mohou být uspokojovány stejným nebo podobným způsobem.

Jednou z cest, jak uspokojit potřeby lidí, které souvisí s poznáním a rekreací je cestovní ruch. Jak uvádí Malá v publikaci *Cestovní ruch - vybrané kapitoly* (1999, s. 61), „člověk nepocítuje bezprostředně potřebu po cestovním ruchu jako takovém, nýbrž pocítuje řadu zcela konkrétních potřeb biologického i společenského charakteru (odpočinek, změna místa, klid, seberealizace apod.).“ Tyto potřeby mohou být uspokojovány i jiným způsobem než prostřednictvím cestovního ruchu, ale s jeho pomocí jsou potřeby uspokojovány na jiné, obvykle vyšší kvalitativní úrovni, protože dochází ke změně obvyklého prostředí a rušivé faktory jsou eliminovány.

Malá v souvislosti s Maslowovou hierarchií potřeb dělí potřeby, které jsou uspokojovány prostřednictvím cestovního ruchu do dvou skupin.

První skupina zahrnuje potřeby, které souvisí s vlastní účastí na cestovním ruchu, jsou to tedy potřeby motivující účastníka opustit obvyklé prostředí. Tyto potřeby se označují jako motivační nebo primární, protože až na základnu prostupují všemi úrovněmi Maslowovy pyramidy. Malá rozlišuje 4 základní motivy:

- regenerace fyzických a psychických sil;
- poznání;
- sociální kontakty a vazby;
- profesní motivy.

Jakubíková (2009, s. 48) mezi primární potřeby zařazuje:

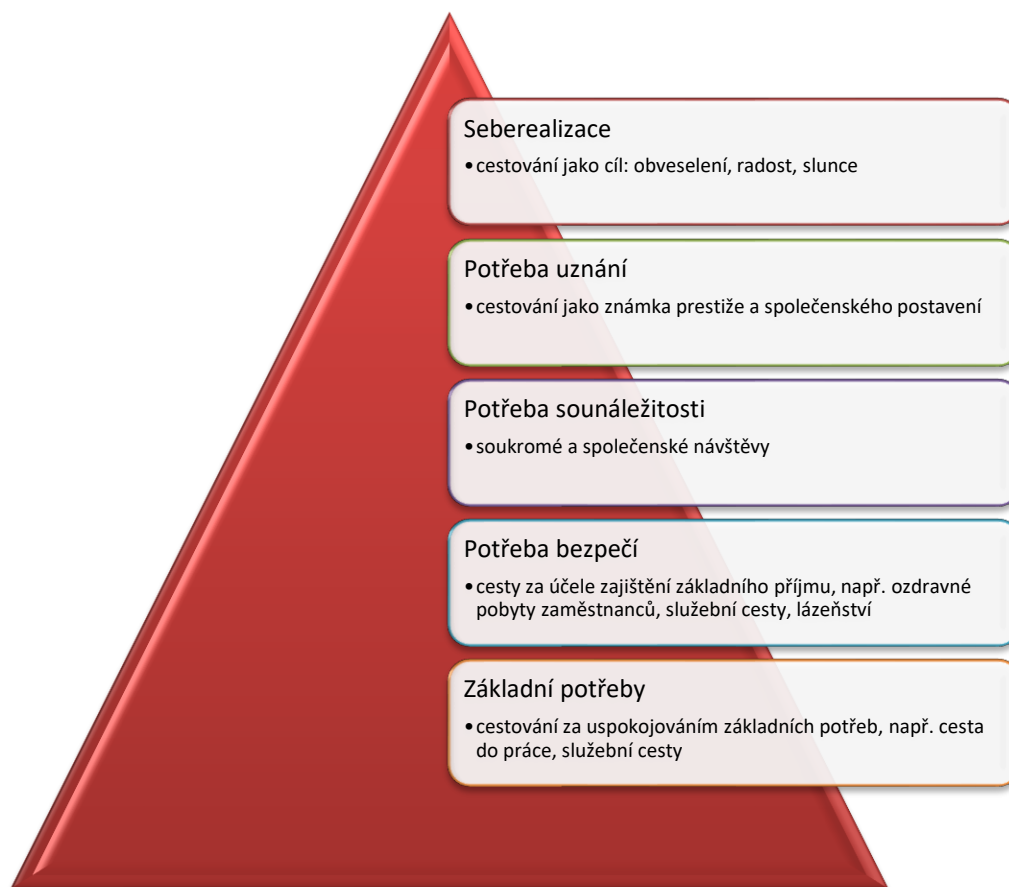
- potřebu odpočinku, relaxace, klidu a obnovu fyzických a duševních sil;
- potřebu změny prostředí;
- potřebu léčení;
- potřebu vzdělávání;
- potřebu kulturního vyžití;
- potřebu změny životního stylu a společenských konvencí;
- potřebu komunikace a společenského kontaktu;
- potřebu sportování;
- potřebu poznávání;
- potřebu nevšedních zážitků.

Druhou skupinu představují potřeby, které se na Maslowově stupnici hierarchie potřeb nacházejí na základní úrovni, jsou vrozené a jejich uspokojení je podmínkou pro zajištění základních fyziologických potřeb v souvislosti s účastí na cestovním ruchu. Samy však nejsou cílem účasti a označují se jako potřeby realizační nebo sekundární. Patří zde potřeby:

- stravování (zajištění výživy);
- přechodného ubytování;
- hygienické potřeby aj.

Problematikou vztahu Maslowovy hierarchie potřeb a cestovního ruchu se zabýval Freyer v publikaci *Tourismus: Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie* a doplnil pro jednotlivé úrovně Maslowovy pyramidy potřeby příklady motivací v cestovním ruchu – viz obrázek 22.

Obrázek 22: Maslowova pyramida potřeb podle Freyera



Zdroj: vlastní zpracování, Šauer, Vystoupil, Holešinská a kol. (2015, s. 39)

### 3.2.1 MOTIVACE SENIORSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU

Pozitivní vliv na životní styl má to, jakým způsobem senior tráví volný čas. Jednou z možností je cestování, které umožňuje seniorům získávat nové životní zkušenosti, napomáhá ke zlepšení zdravotního stavu a to jak fyzické kondice, tak i duševního zdraví a umožňuje navazovat nové sociální kontakty.

Crompton ve své práci *Motivations for pleasure vacation* (1979, p. 408 – 424) uvádí devět základních motivací, členěných do dvou základních skupin. Přehled jednotlivých motivací je doplněn o segment seniorů v závislosti na věku, u kterých jde o primární motivaci k opuštění obvyklého místa pobytu (výsledky vlastního výzkumu autora distanční opory z roku 2018).

Tabulka 6: Motivace k cestování podle Cromptona

<b>Sociopsychologické motivy</b>	únik ze všedního prostředí	mladší, starší, nejstarší senioři
	objevování a hodnocení sám sebe	mladší senioři
	relaxace	mladší a starší senioři
	prestiž	mladší senioři
	návrat do minulosti	starší a nejstarší senioři
	posílení vztahů v rodině	starší senioři
	usnadnění sociálních interakcí	starší senioři
<b>Kulturní motivy</b>	vzdělávání	mladší a starší senioři
	novost – hledání něčeho nového nebo odlišného	mladší senioři

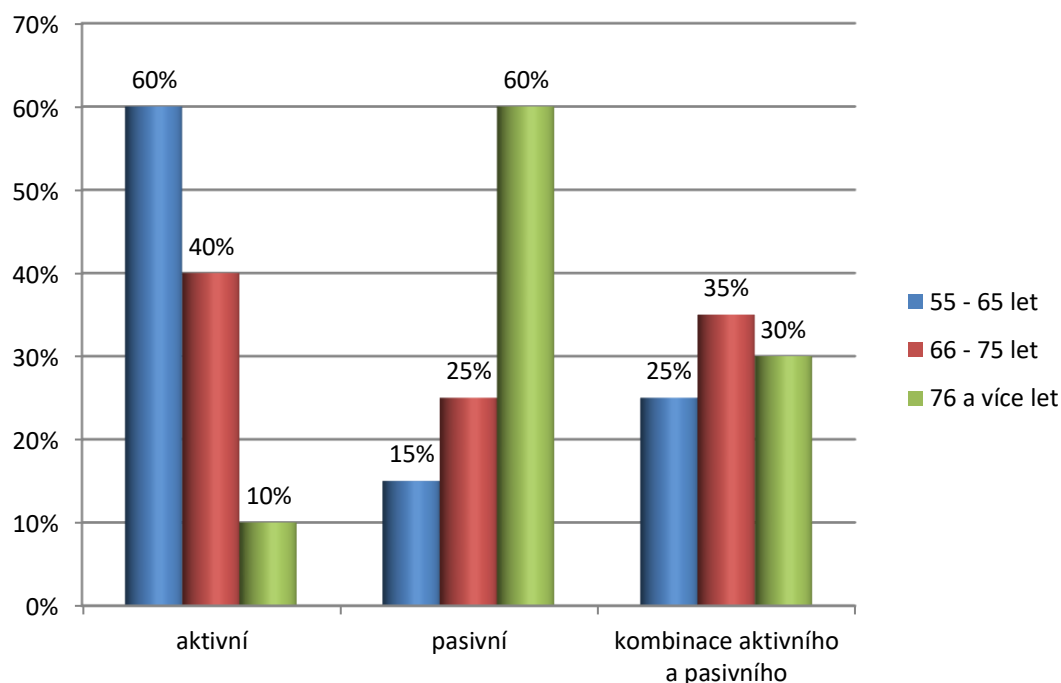
Zdroj: vlastní zpracování

K základním motivům cest v rámci seniorského cestovního ruchu se řadí:

- odpočinek a rekreace;
- poznávání nových míst;
- změna prostředí;
- upevnění zdraví;
- vzdělávání;
- navazování nových kontaktů;
- návštěva příbuzných a známých;
- výhodné nákupy.

Odpočinek a rekreace jsou jedny z nejdůležitějších motivů účasti na cestovním ruchu, a nejčastěji jde o kombinaci aktivního a pasivního způsobu trávení volného času. Způsob trávení volného času se mění s věkem, u mladších seniorů je největší zájem o aktivní odpočinek, s přibývajícím věkem stoupá zájem o pasivní formu odpočinku.

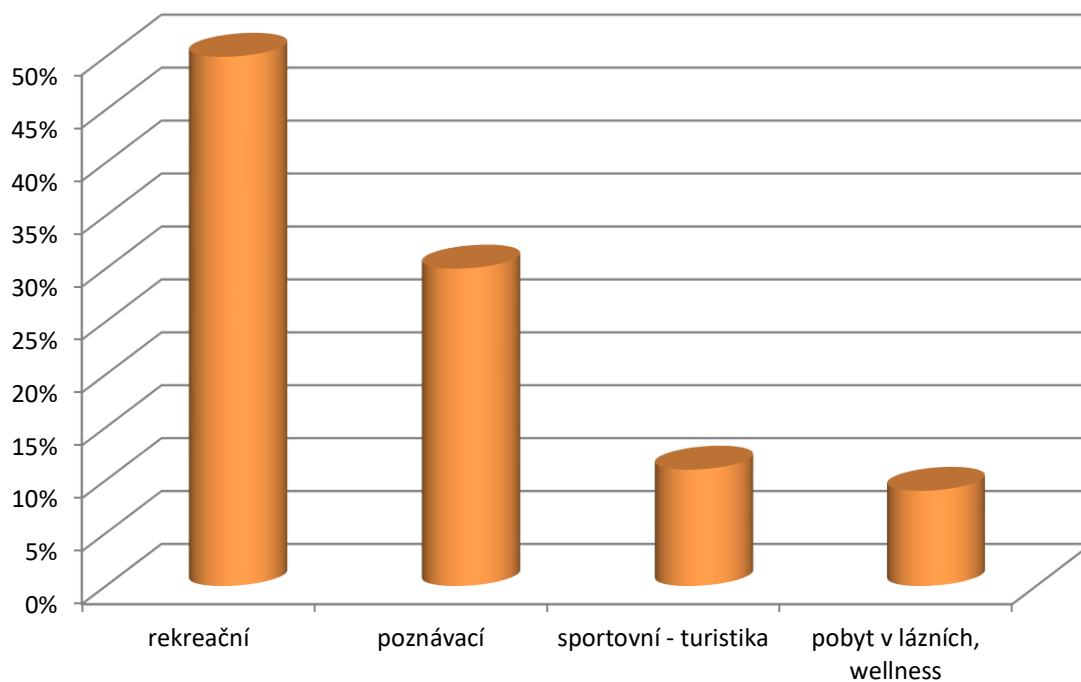
Graf 5: Způsob trávení volného času seniorů na dovolené



Zdroj: vlastní výzkum

Dalším významným motivem je poznávání země, její historie, tradic, zvyků a života místních obyvatel. Z údajů o návštěvnosti vyplývá, že senioři patří k nejčastějším návštěvníkům hradů, zámků a folklórních slavností. Pocit osamění, touha poznat a zažít něco nového nebo snaha alespoň na chvíli změnit denní stereotypní způsob života jsou důvodem, proč senioři cestují. Péče o zdraví je dalším častým motivem cest seniorů mimo místo trvalého bydliště. Lázeňské pobyty jsou ve srovnání s ostatními cestami seniorů výrazně delší. Obvyklá délka pobytu v lázních je 21 dní v případě lázeňské péče zcela nebo z části hrazené zdravotní pojišťovnou, v případě samopláteckého pobytu je to 10 - 14 dní. Stále většímu zájmu se u seniorů ve věku 55 – 65 let těší také prodloužené wellness pobyty ve wellness nebo lázeňských hotelových zařízeních. Pobyty spojené se vzděláváním již nejsou jen doménou mladých lidí, ale stále více seniorů se vydává na cestu s cílem získat a rozšířit si své vědomosti a dovednosti. Na trhu cestovního ruchu jsou nabízeny pobyty s výukou cizích jazyků, kurzy počítačové gramotnosti a pobyty zaměřené na zdravý životní styl.

Graf 6: Oblíbený typ dovolené seniorři



Zdroj: vlastní výzkum

V závislosti na výše uvedené hlavní důvody cest seniorři lze definovat hlavní formy cestovního ruchu seniorři:

- rekreační cestovní ruch;
- kulturní cestovní ruch;
- zdravotní cestovní ruch;
  - lázeňské pobyty (léčebné a preventivní pobyty)
  - wellness cestovní ruch (regenerace)
- sportovní cestovní ruch;
- náboženský cestovní ruch;
- nákupní cestovní ruch.

Motivace k cestování v seniorském věku závisí na několika faktorech:

- finančních možnostech;
- zdravotním stavu;
- věku;
- rodinném stavu;

- životní stylu.

### 3.3 Specifika cestovního ruchu seniorů

Seniorský cestovní ruch má řadu specifíků, kterými se odlišují od běžné dospělé populace.

Přestože po odchodu do důchodu příjmy seniorům klesají, při svých cestách preferují služby vysoké kvality a jsou ochotni si za kvalitní služby připlatit. Je to dáno mimo jiné tím, že žijí často velice skromně, nepotřebují investovat do zakoupení bytu, vybavení domácnosti nebo nákupu nového auta. Přitom ale patří senioři do skupiny, která při nákupním rozhodování nejvíce zohledňuje poměr cena a kvalita.

Spotřebitelské chování seniorů je snadno předvídatelné, patří ke konzervativnějším zákazníkům, kteří neradi mění své zvyky a tak nemusí podnikatelé v cestovním ruchu vynakládat vysoké náklady na vybudování a udržení jejich loajality.

Senioři mají dostatek volného času, nejsou závislí na termínu dovolené a tak častěji cestují mimo hlavní sezónu. Jedním z hlavních důvodů jsou nižší náklady na cestování, protože v období mimo sezóny jsou ceny za poskytované služby výrazně nižší, ve střediscích je méně návštěvníků a tedy i větší klid. Navíc v mimo sezóně jsou příznivější klimatické podmínky a teploty nedosahují extrémních hodnot. Ty by mohly představovat pro seniory zdravotní ohrožení.

Upřednostňují cesty a pobyty v rámci organizovaného cestovního ruchu a tak ve větší míře využívají služeb cestovních kanceláří a agentur. Využití prostředníka (CK, CA) při koupi zájezdu nebo zajištění služeb cestovního ruchu, jim dává větší pocit jistoty, že v případě jakékoliv mimořádné události, bude o ně postaráno. V některých případech je důvodem organizovaného cestovního ruchu neznalost cizího jazyka a neschopnost domluvit se v zahraničí. Preference cestovat organizovaně ve skupinách roste se zvyšujícím věkem.

Produkty cestovního ruchu (zájezdy nebo jednotlivé služby) nakupují v časovém předstihu. Vedle rodin s dětmi jsou to senioři, kteří nakupují v časovém předstihu v rámci nabídky typu „first minute.“

Senioři vyžadují důkladnou organizaci celého zájezdu, tak aby nedocházelo ke stresovým situacím. Upřednostňují předem připravené zájezdy s komplexní nabídkou služeb, nejčastěji ve formě speciálních seniorských programů.

Neradi cestují sami, což byl jeden z důvodů vzniku nového fenoménu, cestování prarodičů s vnoučaty.

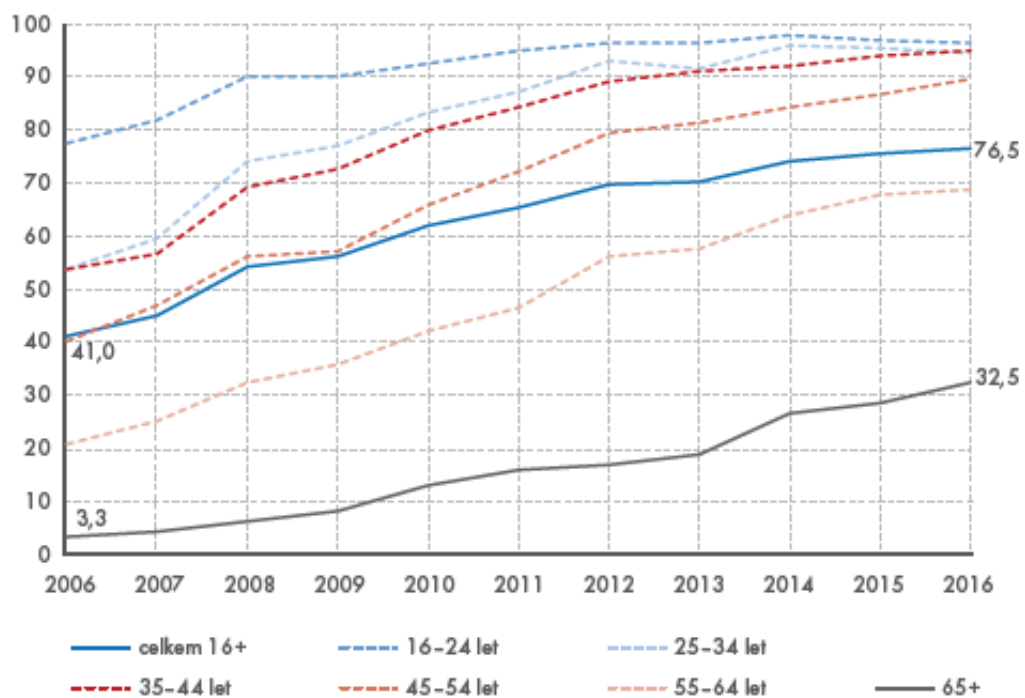
Významným faktorem, který ovlivňuje účast seniorů na cestovním ruchu, je zdraví. Zdraví je Světovou zdravotnickou organizací definováno jako stav komplexní fyzické,



psychické a sociální pohody. Vzhledem k tomu, že si mohou snadněji přivodit zdravotní obtíže a způsobit úrazy, jsou považováni za rizikový segment účastníků cestovního ruchu, což se může negativně projevit například v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy u cestovního pojištění léčebných výloh.

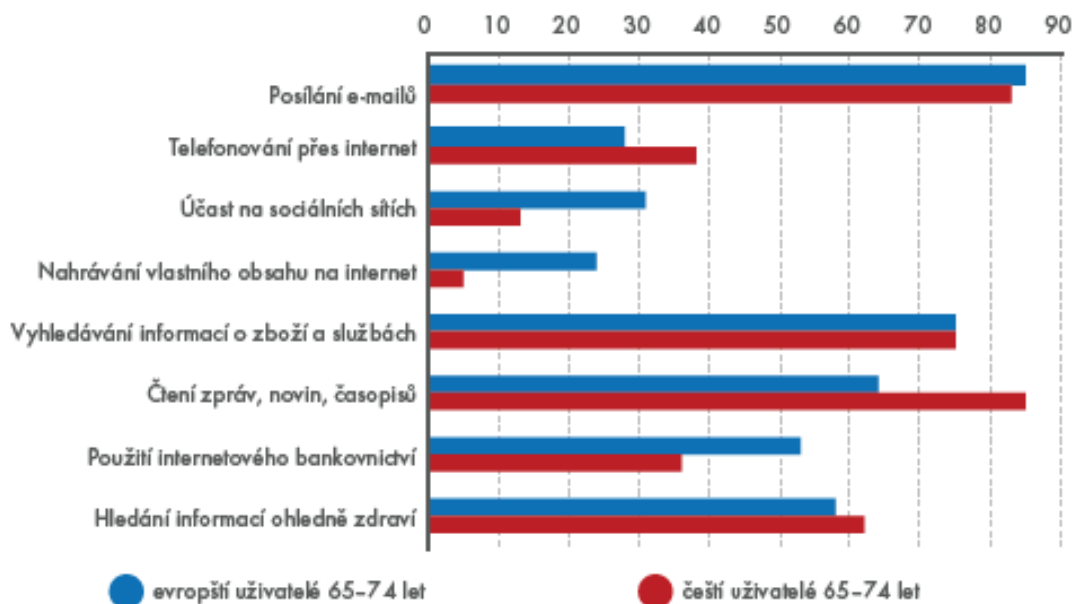
Při zajišťování služeb souvisejících s cestováním upřednostňují senioři osobní kontakt a proto především u věkové kategorie 65+ převládají nákupy zájezdů a služeb cestovního ruchu v „kamenných prodejnách (CK, CA)“ před nákupy na internetu. I když, jak dokládají údaje Českého statistického úřadu, v posledních letech roste podíl uživatelů internetu také ve věkové skupině 65+.

Obrázek 23: Uživatelé Internetu v ČR napříč věkovými skupinami v letech 2006 – 2016 (v %)



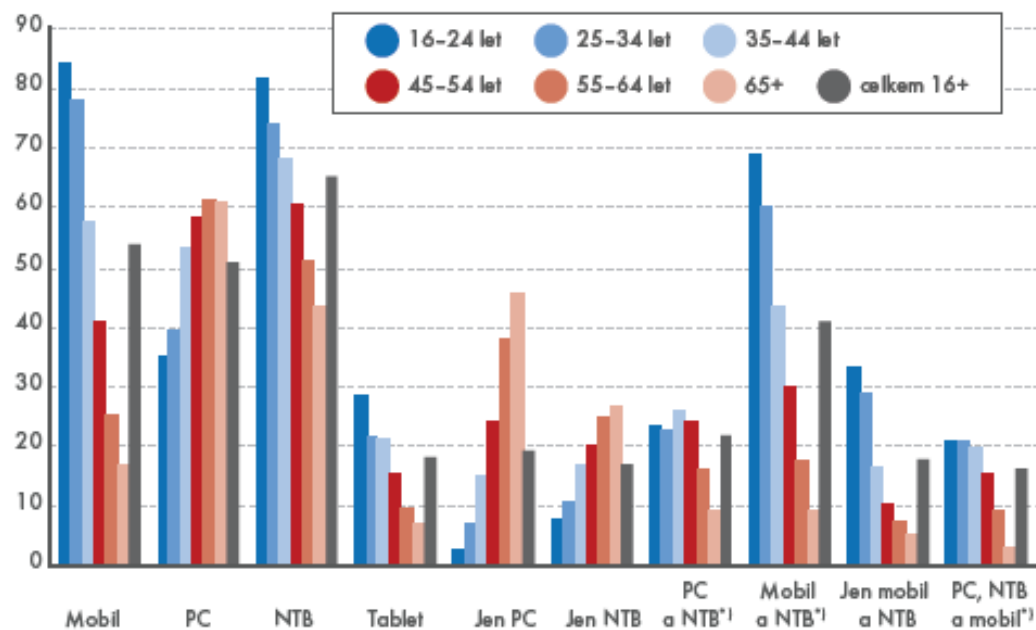
Zdroj: Český statistický úřad, Statistika & My 4/2017

Obrázek 24: Činnosti na internetu z pohledu evropských a českých uživatelů Internetu mezi 65 – 74 lety (v %)



Zdroj: Český statistický úřad

Obrázek 25: Využívání různých zařízení pro přístup k internetu napříč věkovými skupinami (v %)



¹) Pozn.: Jednotlivci mohli použít k přístupu na internet i další zařízení.

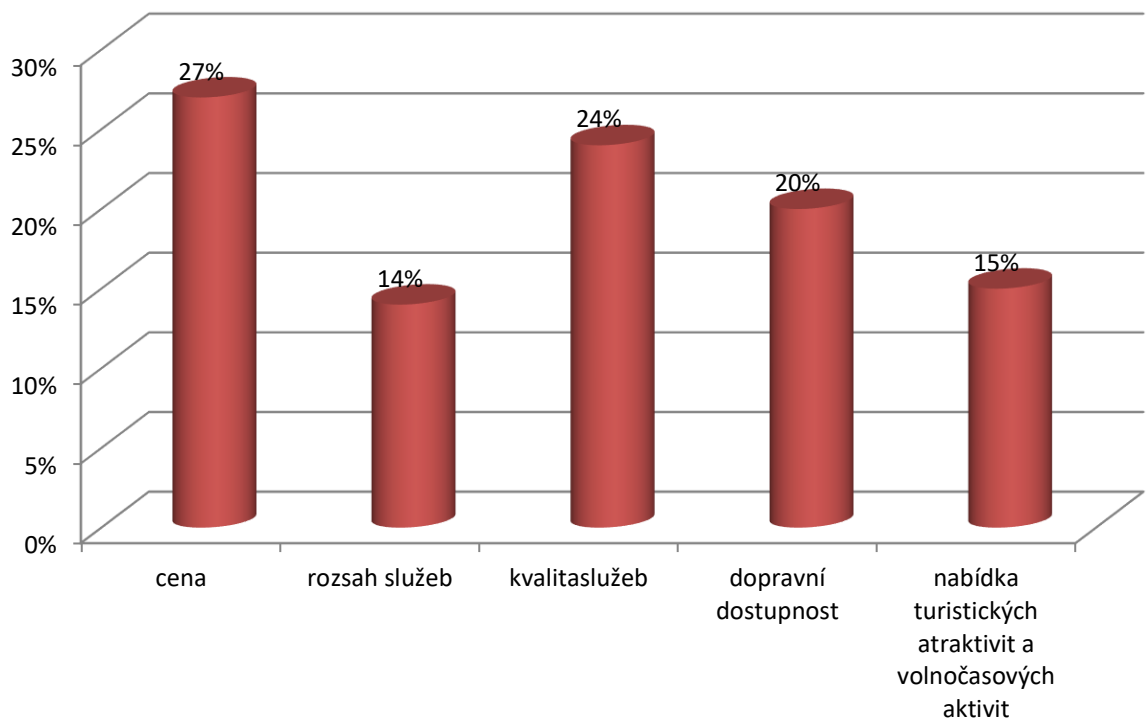
Zdroj: Český statistický úřad

Internet zcela běžně využívají především mladší seniři, ale také ve věkové skupině 65+ se zvyšuje podíl těch, kteří vyhledávají informace on-line. Převládá však u nich neochota nakupovat služby on-line, proto nejčastěji si na internetu prohlédnou nabídku, eventuálně si službu objednají, ale platbu realizují až na místě v hotovosti.

Pro seniorský cestovní ruch je typické využívání řady slev a výhod především v dopravě a v rámci volnočasových aktivit. Seniři v daleko větší míře reagují na slevy než mladší klientela.

Při zajišťování a poskytování služeb je třeba brát v úvahu fyzická, sociální a další specifika této věkové skupiny a to především v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb a při přípravě programu. Pro tento segment účastníků cestovního ruchu je charakteristický požadavek na komfort a pohodlí.

Graf 6: Faktor ovlivňující výběr destinace dovolené



Zdroj: vlastní výzkum



## OTÁZKY

1. Které z následujících motivací **nepatří** mezi sociopsychologické motivy:
    - a) návrat do minulosti;
    - b) hledání nového, odlišného;
    - c) posílení vztahů v rodině;
    - d) vzdělávání.
  2. Které faktory ovlivňují na motivaci k cestování v seniorském věku?
  3. Jak se dělí skupiny seniorů z hlediska chování a čím se od sebe jednotlivé skupiny liší?
- 



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Tato kapitola byla věnována problematice seniorského cestovního ruchu a jejich specifikům. Studenti se seznámili s problematikou současného demografického vývoje obyvatelstva v České republice, definicí seniorského cestovního ruchu a jeho specifiky. Popsány byly jednotlivé skupiny seniorů podle vybraných segmentačních kritérií a objasněny hlavní motivy k cestování této specifické a perspektivní skupiny účastníků cestovního ruchu.

---



## ODPOVĚDI

1. b), d)
2. finanční možnosti, zdravotní stav, věk, rodinný stav, životní styl
3. Dynamický senior vyznává aktivní způsob života, pro něj typická dobrá fyzická kondice a v rámci cest nemají zvláštní požadavky na program a poskytované služby. Pasivní senioři vyžadují individuální přístup, zvláštní pomoc ostatních a speciální zacházení. Upřednostňují pasivní formy cestovního ruchu a očekávají vysokou kvalitu služeb.

## 4 UBYTOVACÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Z hlediska významu ve spotřebě v oblasti patří ubytovací služby mezi základní služby nezbytné pro rozvoj cestovního ruchu. V kapitole jsou ubytovací služby charakterizovány z pohledu cestovního ruchu a je vysvětlen rozdíl mezi kategorií a třídou ubytovacích zařízení.

Podrobně jsou popsána tradiční a specifická ubytovací zařízení a je vysvětlen rozdíl mezi třídami HUZ. Pozornost je věnována také jednotlivým typům ubytovacích jednotek a zajištění ubytovacích služeb během přepravy.

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Seznámit studenty s posláním ubytovacích služeb v cestovním ruchu a členěním ubytovacích zařízení.
2. Vysvětlit rozdíl mezi kategorií a třídou ubytovacích zařízení.
3. Definovat tradiční a specifická ubytovací zařízení.
4. Popsat jednotlivé typy ubytovacích jednotek.
5. Objasnit základní rozdíly mezi jednotlivými třídami ubytovacích zařízení.
6. Popsat poskytování ubytovacích služeb ve vybraných dopravních prostředcích.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Ubytovací služby, kategorie, třída, ubytovací zařízení, ubytovací jednotka, hotel, penzion, specifické ubytovací zařízení

Ubytovací služby jsou významným předpokladem rozvoje cestovního ruchu a jejich posláním je umožnit přechodné přenocování a ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště. Ubytování je poskytováno v ubytovacích zařízeních

nejrůznějších kategorií a tříd spolu s dalšími službami, např. stravováním nebo společensko-zábavními. Kategorie určuje druh ubytovacího zařízení, například hotel, motel, pension aj., zatímco zařazení do určité třídy vyjadřuje rozsah a úroveň poskytovaných služeb. Třídy se podle mezinárodní klasifikace označují hvězdičkami a rozlišuje se 5 základních tříd:

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

### 4.1 Členění ubytovacích zařízení

Ubytovací služby jsou poskytovány v hromadných (veřejných) nebo individuálních ubytovacích zařízeních (ubytování v soukromí). Hromadná ubytovací zařízení poskytují ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu na ziskovém principu. Nejde o stavby, které jsou určeny k trvalému bydlení a jejich provozování se řídí danou legislativou. Individuálním ubytovacím zařízením se rozumí ubytování v chatách, chalupách, domech nebo v jednotlivých pokojích, které jejich majitel pronajímá k přechodnému ubytování.

Ubytovací zařízení poskytují účastníkům cestovního ruchu přechodné ubytování na různé úrovni a v různém rozsahu. Tato zařízení je možné členit podle celé řady kritérií:

#### 1. podle doby provozu:

- celoroční
- sezónní
  - jednosezónní (zima nebo léto)
  - dvousezónní

#### 2. podle způsobu výstavby:

- pevná (hotel, penzion, motel, turistická ubytovna,...)
- částečně pevná (montované chatky)
- přenosná (stan)
- pohyblivá (lod', lůžkové a lehátkové vozy, botel, rotel, obytný přívěs)

#### 3. podle velikosti:

- malá (5 – 100 pokojů)

- střední (101 – 250 pokojů)
  - velká (nad 251 pokojů)
4. podle způsobu využití:
- zařízení volného cestovního ruchu (veřejně přístupná)
  - zařízení vázaného cestovního ruchu (lázeňská ubytovací zařízení, rekreační, školící ubytovací objekty, chaty, ubytovny)
5. podle umístění:
- městská zařízení
  - zařízení na venkově
  - lázeňská zařízení
  - zařízení v přímořských oblastech
  - horská zařízení
6. podle převažující klientely nebo doplňkových služeb:
- pro rodiny s dětmi
  - pro seniory
  - sportovní
  - wellness
  - kongresové
7. podle druhu:
- tradiční (hotel, penzion, motel,..)
  - doplňkové (chaty, rotely, bungalovy,..)
  - ostatní (vysokoškolské koleje, domovy mládeže)

#### **4.1.1 TRADIČNÍ UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ**

*Hotel* je hromadné ubytovací zařízení (HUZ) poskytující přechodné ubytování v nejméně 10 pokojích a zároveň nabízející stravovací služby v nejméně jednom stravovacím středisku. Člení se do 5 tříd v závislosti na rozsahu a kvalitě služeb.

## Ubytovací služby v cestovním ruchu

*Hotel garni* nabízí ubytování v nejméně 10 pokojích, ale s omezeným rozsahem stravovacích služeb. Obvykle se zde podávají pouze snídaně, a proto se člení do maximálně 4 tříd.

*Penzion* zajišťuje ubytovací služby v nejméně 5, ale maximálně 20 pokojích se srovnatelnými ubytovacími službami jako hotel. Jestliže penzion nedisponuje restaurací, musí mít minimálně místnost pro stravování, která během dne slouží k odpočinku hostů. Z důvodu omezeného rozsahu stravovacích a dalších doplňkových služeb se člení pouze do 4 tříd.

*Motel* je ubytovací zařízení v blízkosti pozemních komunikací, které poskytuje ubytování a další služby v nejméně 10 pokojích a člení se do 4 tříd. Ubytování hosté musí mít k dispozici parkoviště, ale recepce a restaurace může být umístěna mimo hlavní ubytovací část.

*Botel* nabízí ubytování spolu s dalšími službami (stravování, společensko-zábavní služby) na pevně zakotvené lodi v kajutách. Do kajut není možné přidat další lůžko (přistýlku) vzhledem k její minimální rozloze a lůžko má rozměry 85 x 195 cm. Botely se člení do tříd od \* do \* \* \* \*.

### 4.1.2 SPECIFICKÁ UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

Ke specifickým hotelovým ubytovacím zařízením, se kterými se seniorská klientela v oblasti ubytovacích služeb může setkat, se řadí:

- Depandance;
- Lázeňský hotel/ Lázeňský hotel garni;
- Resort;
- Golf resort.

*Depandance* je vedlejší budova ubytovacího zařízení, která není vzdálena od hlavní budovy více než 500 metrů, nemá vlastní recepci a veškeré služby jsou poskytovány v hlavní budově.

*Lázeňský hotel* se nachází v místě, které získalo lázeňský status podle zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) a nabízí vedle ubytovacích, stravovacích a doplňkových služeb také lázeňskou péči podle § 33 zákona č. 48/1997 Sb.

*Resort* je uzavřený soubor objektů, který zajišťuje vedle základních služeb ubytování a stravování také sportovní a společensko – zábavní služby. Restaurace a recepce mohou být odděleny od ubytovací části, v případě zařazení do třídy 4\* je recepce otevřena do 16



hodin. Součástí golfového resortu musí být minimálně 9 jamkové golfové hřiště, které schválila Česká golfová federace.

*Apartmentový hotel* je ubytovací zařízení s nejméně 10 ubytovacími jednotkami, kdy ubytování je poskytováno výhradně v apartmánech.

*Butik (butique) hotel* je umístěn v domě se zajímavým řešením, uměleckým nebo architektonickým, popřípadě v historické budově. Interiér pokojů i společných částí hotelu je exkluzivně a luxusně zařízený.

*Zámecký hotel* nabízí ubytování v historickém objektu – zámku a poskytované služby jsou na vysokém standardu.

*Wellness hotel* zajišťuje vedle ubytovacích a stravovacích služeb také odbornou péči a rehabilitaci. Součástí hotelu jsou obvykle rekreační a sportovní zařízení a v rámci stravovacích služeb je nabízena také racionální strava.

*Horstel (horsehotel)* je ubytovací zařízení hotelového typu s minimálně 10 pokoji, které jako doplňkovou službu nabízí ustájení vlastních koní nebo koní hotelových hostů.

Do kategorie doplňkových ubytovacích zařízení se řadí turistická ubytovna, kemp a chatová osada.

*Turistická ubytovna* je hromadné ubytovací zařízení jednoduššího typu, charakteristické větším počtem lůžek na pokoji a společným sociálním zařízením na chodbě. *Kemp* zajišťuje přechodné ubytování v chatkách, bungalovech, stanech, obytných automobilech a obytných přívěskách. Současně jsou zde v průběhu hlavní sezóny poskytovány také stravovací služby v minimálním rozsahu. *Chatová osada* poskytuje ubytování v pronajatých chatkách.

## 4.2 Typy ubytovacích jednotek

Ubytovací zařízení poskytují ubytování v samostatných ubytovacích jednotkách - pokojích. Rozlišují se následující druhy ubytovacích jednotek:

- *Jednolůžkový pokoj* (single room) je určen pro ubytování jedné osoby a není zde možná přistýlka.
- *Dvoulůžkový pokoj* nabízí ubytování pro dvě osoby a to v pokojích:
  - Twin room – pokoj se dvěma samostatnými oddělenými lůžky
  - Double room – pokoj pro dvě osoby s dvoulůžkem nebo dvěma spojenými postelemi

## Ubytovací služby v cestovním ruchu

- *Rodinný pokoj* je ubytovací jednotka, ve které jsou tři a více lůžka, ale minimálně dvě jsou určena pro dospělé osoby.
- *Apartmán* se skládá ze dvou místností, oddělené místnosti pro spaní (ložnice) a místnosti se sedací soupravou a kuchyňským koutem.
- *Studio* je pokoj, jehož součástí je kuchyňský kout.
- *Suite* nabízí ubytování ve dvou místnostech, jedna slouží jako ložnice a ve druhé místnosti je umístěna sedací souprava (obývací pokoj).
- *Spojené pokoje* jsou dva samostatné pokoje, které jsou propojeny spojovacími dveřmi, které je možné uzamknout a vzniknou dva oddělené pokoje.
- *Duplex* (mezonetový pokoj) je ubytovací jednotka, která se skládá z více místností, které jsou umístěny ve dvou podlažích a jsou vzájemně propojeny schodištěm.

Obrázek 26: Dvoulůžkový pokoj twin



Zdroj: <https://pixabay.com/cs/photos/hotel>

Obrázek 27: Dvoulůžkový pokoj double



Zdroj: <https://pixabay.com/cs/photos/postel-man>

### **4.3 Klasifikace ubytovacích zařízení**

Rozdělení ubytovacích zařízení do tříd je důležitou informací pro účastníka cestovního ruchu. Zařazení do určité klasifikační třídy vypovídá o tom v jakém rozsahu a na jaké úrovni budou poskytované služby. Čím vyšší je třída ubytovacího zařízení, tím větší by měla být kvalita služeb. V oblasti ubytovacích služeb se používají různé oficiální i neoficiální klasifikační systémy, jejichž cílem je stanovit jednotná kritéria pro zařazení (certifikaci) ubytovacích zařízení do příslušných tříd.

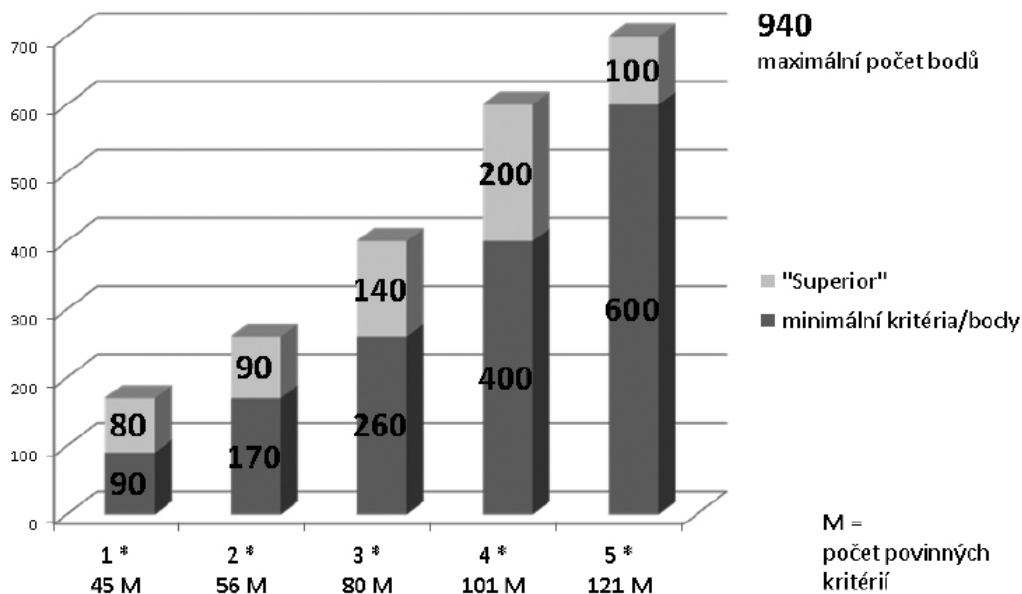
Pro kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel se v České republice využívá Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení pro období 2019 – 2023, kterou za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a České centrály cestovního ruchu Czech Tourism sestavila Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR). Tato klasifikace se stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union a sjednocuje kritéria pro zařazení ubytovacích zařízení v ČR, Německu, Rakousku a Maďarsku, což zaručuje stejnou kvalitu ubytovacích služeb v těchto zemích u certifikovaných zařízení. Certifikace je dobrovolná, ale například Czech Tourism propaguje pouze ubytovací zařízení, která certifikaci získala a také cestovní kanceláře si stanovují získání certifikátu pro danou třídu jako podmínku pro zařazení do své nabídky zájezdů.

Ubytovací zařízení je zařazeno v rámci certifikace do stanovené třídy tehdy, jestliže splní předepsaný počet povinných kritérií a získá minimální počet bodů pro danou třídu. V případě, že dané ubytovací zařízení dosáhne výrazně většího počtu bodů, než je stanoveno pro danou třídu, a celkový dojem převažuje standard pro danou třídu, může získat

## Ubytovací služby v cestovním ruchu

označení Superior. V tomto případě se k piktoqramu hvězdičky přidá znaménko plus, např. hotel \*\*\*+.

Obrázek 28: Počet minimálních bodů pro zařazení hotelu do dané třídy



Zdroj: Hotel stars 2015–2020-13\_5.pdf

Certifikované zařízení získá klasifikační znak, na kterém je uvedena kategorie ubytovacího zařízení, zařazení do třídy a období platnosti certifikace – viz obrázek 29.

Obrázek 29: Ukázka certifikátu pro kategorii hotel



Zdroj: <https://www.hotelstars.cz/klasifikacni-znaky-ke-stazeni>

Obrázek 30: Srovnání tříd kategorií hotel a penzion

Zjednodušen srovnání tříd kategorií hotel, hotel garni, motel a hotel



**100 % pokojů m barevnou TV včetně dlkovho ovladače /nebo nabízí moznost TV zapjt / Stl a zidle**  
**Každodenn uklid pokojů**  
**Mýdlo nebo tekut tlov mýdlo, 1 ručník na osobu**  
**Služby recepcí k dispozici**  
**Možnost přijetí a odeslání fax**  
**Veřejn přístupn telefon pro hosty**  
**Sndaňov nabídka**  
**Nabídka nápojů v hotelu**  
**Možnost uložet cenností**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**



**100 % pokojů m barevnou TV včetně dlkovho ovladače /nebo nabízí moznost TV zapjt / Světlo naetn vedle lzka**  
**Každodenn uklid pokojů, každodenn výměna ručníků na požadání**  
**Přisada do koupelne nebo sprchov gel / mýdlo**  
**1 ručník, 1 osuška na osobu, polcky na prádlo**  
**Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartcek, zubní pasta, holc souprava)**  
**Kreditní karty**  
**Sndan formou bufetu nebo odpovídající sndaňov lístek**  
**Možnost uložet cenností**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**



**100 % pokojů m barevnou TV včetně dlkovho ovladače , rozhlas**  
**Telefon v pokojů , noční stolek, světlo keetn**  
**Přístup na Internet v pokojů nebo ve veřejných prostorách**  
**Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetick ubrousky**  
**Zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložet zavazadla/kufru**  
**Šittko, pomůcky naetn obuvi, služba prádelny a žehlení**  
**Polštář a přikrývka navíc na požadání**  
**Recepc otevřena 14 hodin, telefonicky dostupn 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (eština/jeden svtlov jazyk)**  
**Místa k sezení v prostoru recepcí, pomoc se zavazadly**  
**Centrln trezor nebo trezor na pokojů**  
**Přehledn systém vřizovn stznost**  
**Restaurace otevřen alespoň 5 dn v týdnu**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**



**4alounn křeslo/pohovka se stolkem**  
**Kosmetick produkty (např. sprchovacepice, pilncek na nehty, bavlnn tampony),**  
**kosmetick zrcátko, velk odkládací plocha v koupelně**  
**Osušky, pantofle na požadání, krejovsk služba - drobn opravy**  
**Přístup na Internet a internetov terminál, moznost IT podpory**  
**Recepc otevřen 18 hodin, dostupn telefonicky 24 hodin**  
**Hotelov hala s msty k sezení a npojovm servisem, hotelov bar**  
**Sndaňov bufet nebo sndaňov jdeln lístek prostřednictvím Room Service**  
**Minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service**  
**Restaurace s „ la carte“ nabídkou otevřen alespoň 6 dn v týdnu**  
**Zjiřtvn a vyhodnocování připomínek host**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**






**Produktů osobn pe v lahvičkách , župan na pokojů**  
**Internet - PC v pokojů, trezor v pokojů**  
**Služba žehlení (navrcen do 1 hodiny), službaetn obuvi,**  
**Concierge, bagzista, dveřnk**  
**Recepc otevřen 24 hodin, vcejazyn personál (eština / alespoň dva svtlov jazyky )**  
**Prostorn hala recepcí s msty k sezení a npojovm servisem, hotelov bar**  
**Osobn uvítání každého hosta**  
**Minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně**  
**Restaurace s „ la carte“ nabídkou otevřen alespoň 7 dn v týdnu**  
**Kontroly Mystery Guest**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**

Zjednodušen srovnání tříd kategorie penzion



**Sndaňov nabídka na požadání**  
**Kontaktní osoba přtomm v uvedenchasech, non stop dosažiteln telefonicky**  
**Sprchov kout + WC na chodbě max. na 10 pokojů / není-l na pokojů /**  
**Umyvadlo na pokojů**  
**Židle, skřn, police zásuvky na prádlo**  
**Mýdlo nebo tekut tlov mýdlo, 1 ručník na osobu**  
**Výměna ložnho prádla a ručníků min. 1x týdne**  
**Veřejn přístupn telefon pro hosty**  
**Možnost uložet cenností**  
**Nabídka nápojů / k dispozici kdekoli v penzionu /**  
**Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorií v metodice.**

## Ubytovací služby v cestovním ruchu

	<p>Snídaňová nabídka na požádání Úsek příjmů hostů / recepce či vhodný prostor / Kontaktní osoba přítomná v uvedených časech, non stop dosažitelná telefonicky Sprchový kout + WC na chodbě max. na 10 pokojů / není-li na pokoji / Umyvadlo na pokoji, odkládací plocha Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo, 1 ručník na osobu, osuška na požádání, sklenka Stůl, 1 možnost k sezení na každé lůžko, lampička ke čtení u každého lůžka Barevný TV včetně dálkového ovládání / možnost zapůjčit není-li na pokoji/ Služba buzení Možnost uložení cenností Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorii v <u>metodice</u>.</p>
	<p>Rozšířená nabídka snídaní Úsek příjmů hostů / recepce či vhodný prostor /, sedací souprava v domě Kontaktní osoba přítomná v uvedených časech, non stop dosažitelná telefonicky, dorozumění v cizím jazyce Sprchový kout /WC na pokoji, sprchový závěs/ vanová zástěna Nabídka hygienických potřeb Místo pro odložení zavazadla / kufr box na pokoji, zrcadlo na výšku postavy Osvětlení u stolu, noční stolek, lampička ke čtení u každého lůžka Šampon, sprchový gel, kapesníčky, vysoušeč vlasů Telefon s provolbou ven / na požádání /, psací potřeby Výměna ložního prádla a ručníků min. 2x týdně Veřejný PC s Internetem Trezor v budově / není-li na pokoji / Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorii v <u>metodice</u>.</p>
	<p>Snídaně formou bufetu, večerní nabídka jídel na přání Úsek příjmů hostů s možností sezení, kontaktní osoba přítomná non stop Sprchový kout /WC na pokoji, sprchový závěs/ vanová zástěna Kosmetické výrobky, kosmetické zrcátko, vysoušeč vlasů, župan na požádání Výměna ložního prádla denně na požádání /respektování ekologických zásad / Pohovka s konferenčním stolem na pokoji Pračka pro hosty / služba praní, žehličí prkno a žehlička / služba žehlení Internetové připojení, WiFi, bezdrátové na pokoji Trezor na pokoji Parkoviště / v areálu penzionu / Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorii v <u>metodice</u>.</p>

Zdroj: <https://www.hotelstars.cz/porovnani-trid>

Klub českých turistů ručí za certifikaci ubytovacích zařízení kategorie turistické ubytovny a za ubytování v soukromí zodpovídá Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice. Certifikační kempů a chatových osad se zabývá Kempy a chatové osady ČR - Živnostenské společenstvo.

Ubytovací služby mohou být poskytovány také v průběhu dopravy do cílové destinace. V železniční přepravě je ubytování poskytováno v lůžkových a lehátkových vozech. Přeprava těmito ubytovacími vozy umožňuje šetřit čas při přepravě na větší vzdálenosti.

Přeprava s ubytováním v *lůžkových vozech* je možná v oddíle pro jednoho cestujícího (Single) v 1. vozové třídě nebo pro dva cestující (Double) v 1. a 2. vozové třídě. Tři cestující mohou být v jednom kupé ubytování ve 2. vozové třídě (Tourist), ale oddíl musí být obsazen osobami stejného pohlaví. Výjimkou je přeprava dětí do 10 let, které cestují v doprovodu dospělé osoby. Ve vozech vyšší třídy je dnes již samozřejmostí klimatizace, možnost úpravy lůžek jako míst k sezení a ranní servis včetně snídaně. V 1. třídě vozů EuroNight je součástí vybavení sprcha a toaleta, u ostatních oddílů jsou společné.



Obrázek 31: Lůžkový vůz Single



Zdroj: [https://www.vagonweb.cz/fotogalerie/CZ/CD\\_WLABmz.php](https://www.vagonweb.cz/fotogalerie/CZ/CD_WLABmz.php)

Obrázek 32: Lůžkové uspořádání Double



Zdroj: [https://www.vagonweb.cz/fotogalerie/CZ/CD\\_WLABmz.php](https://www.vagonweb.cz/fotogalerie/CZ/CD_WLABmz.php)

Obrázek 33: Sociální zařízení v lůžkových vozech



Zdroj: <https://www.cd.cz/assets/nase-vlakly/nocni-vlakly/wlabmz826/5-wc-wlabmz.jpg>

*Lehátkové vozy* nabízejí menší komfort služeb a jsou pouze ve 2. vozové třídě. V jednom oddíle může být přepravováno více osob – 4 nebo 6 cestujících. V kupé není k dispozici WC ani umyvadlo a o cestující po celou dobu přepravy pečuje průvodčí lehátkového vozu.

Specifickým ubytovacím zařízením v silniční dopravě je rotel (hotelbus), využívaný především při organizaci poznávacích zájezdů s dobrodružným zaměřením nebo při cestách za exotikou. Rotel je speciálně upravený autokar, který je rozdělen na 3 části, poskytující také ubytování a stravování během přepravy. První část je vybavena sedadly se stoly a slouží k přepravě během dne a ke stravování. Ve druhé části je kuchyňka využívaná k přípravě stravy pro cestující, WC a sprcha. V zadní, největší části rotelu, jsou pevná lůžka. V České republice využívá rotel ve své nabídce poznávacích zájezdů cestovní kancelář Pangeo z Českých Budějovic.



Obrázek 34: Rotel (hotelbus) CK Pangeo



Zdroj: <https://www.pangeotours.com>

Obrázek 35: Interiér rotelu – přední část



Zdroj: <https://www.pangeotours.com/cz/hotelbus-volvo>

Obrázek 36: Interiér rotelu – lůžková část



Zdroj: <https://www.pangeotours.com/cz/hotelbus-volvo>

## 4.4 Ubytovací služby v lázeňských zařízeních

Ubytovací služby jsou nedílnou součástí služeb poskytovaných v lázeňském cestovním ruchu. Jejich úkolem je poskytnout přechodné ubytování hostům po dobu jejich pobytu v lázeňském místě.

Ubytovací služby a další služby související s ubytováním jsou poskytovány v různých ubytovacích zařízeních. Ty jsou přizpůsobeny stavebním, dispozičním a provozním řešením delšímu pobytu hostů i po dobu několika týdnů. V případě komplexního lázeňského pobytu jsou využívána ubytovací zařízení se zvláštním režimovým opatřením.

V oblasti lázeňských služeb se rozlišují dvě kategorie ubytování pro dospělé, kategorie A a B. Pro náročné hosty jsou k dispozici jednolůžkové pokoje za příplatek.

V kategorii A mají dvoulůžkové pokoje twin minimální rozlohou 12 m<sup>2</sup> a v každém pokoji je vlastní sociální zařízení. Každý z ubytovaných hostů má k dispozici vlastní šatní skříň, uzamykatelnou skříňku nebo zásuvku a noční lampičku. K dalšímu základnímu vybavení patří:

- odkládací stěna;
- stůl;
- dvě židle nebo křesla;
- telefon nebo signalizační zařízení;
- WC, vana nebo sprcha.

Vybavení pokoje v kategorii B je obdobné jako v kategorii A až na následující výjimky:

- na pokoji je pouze umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou;
- sociální zařízení je umístěno na chodbě a jeho počet závisí na počtu lůžek;
- signalizační zařízení nebo telefon se nachází na chodbě.

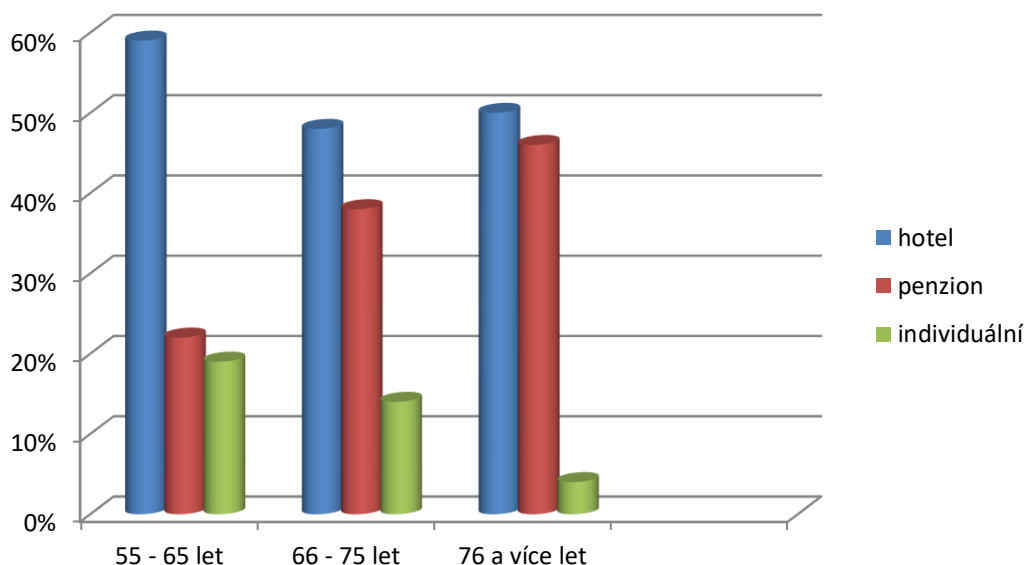
Obrázek 37: Jednolůžkový pokoj v lázeňském hotelu



Zdroj: vlastní fotografie

Jak dokládají výsledky výzkumu realizovaného v roce 2018, seniorská klientela v cestovním ruchu upřednostňuje ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních kategorie hotel a penzion. Největší zájem o ubytování v hotelu je u věkové kategorie mladších seniorů a to především z důvodu nabídky nejen stravovacích, ale také doplňkových služeb, služeb v oblasti volnočasových aktivit a wellness. Tento trend je stejný v domácím i zahraničním cestovním ruchu seniorů a největší oblibě se těší hotel třídy \*\*\* (Standard), kde je dosahováno nejlepšího poměru cena a kvalita. S rostoucím věkem se také zvyšuje zájem o ubytování v penzionu, kde jako hlavní důvod starší respondenti uvedli větší klid a soukromí, což souvisí s menší ubytovací kapacitou. Jako další důvod zájmu o tento druh ubytování uvedli cenu, která je nižší než v případě hotelového zařízení. Penzion si jako ubytovací zařízení prioritně vybírají v rámci zdravotního a lázeňského cestovního ruchu a při cestách do zahraničí. Minimální zájem u všech věkových skupin seniorů je o ubytování v soukromí, kde jako důvod uváděli absenci stravovacích služeb.

Graf 7: Preferované kategorie ubytovacích zařízení v cestovním ruchu seniorů



Zdroj: vlastní výzkum



## OTÁZKY

1. Jaký je rozdíl mezi kategorií a třídou ubytovacího zařízení?
2. Které z následujících tvrzení **je** pravdivé?
  - a) Hotel musí nabízet ubytování v nejméně 10 pokojích a maximálně v 50 pokojích. Stravovací služby musí poskytovat pouze hotelovým (ubytovaným) hostům.
  - b) Hotel musí nabízet ubytování v nejméně 10 pokojích, ale maximální počet pokojů není stanoven. Vždy musí poskytovat stravovací služby jak hotelovým hostům, tak veřejnosti.
  - c) Hotel musí nabízet ubytování v nejméně 10 pokojích a maximálně v 50 pokojích. Stravovací služby jsou nabízeny jak hotelovým hostům, tak veřejnosti.
3. Jaké jsou základní rozdíly ve vybavení pokojů jednotlivých kategorií lázeňských ubytovacích zařízení?
4. Souhlasíte s tvrzením, že suita a duplex jsou stejně uspořádané a vybavené ubytovací jednotky?
5. Čím se od sebe liší lázeňský a wellness hotel?

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Tato kapitola měla za cíl seznámit studenty s posláním ubytovacích služeb, jednotlivými kategoriemi a třídami hromadných ubytovacích zařízení. Byla zde definována tradiční i specifická ubytovací zařízení, popsány jednotlivé typy ubytovacích jednotek a objasněny rozdíly mezi jednotlivými třídami. S využitím fotografií bylo popsáno poskytování ubytovacích služeb ve vybraných dopravních prostředcích.

## ODPOVĚDI



1. Kategorie určuje druh ubytovacího zařízení (hotel, penzion, motel,...), třída vyjadřuje rozsah a úroveň poskytovaných služeb.
2. b)
3. V kategorii B je na pokoji pouze umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou a sociální zařízení je umístěno na chodbě. Zde je k dispozici také signalizační zařízení nebo telefon.
4. Ne. Suite nabízí ubytování ve dvou místnostech, jedna slouží jako ložnice a ve druhé místnosti je umístěna sedací souprava (obývací pokoj). Duplex (mezonetový pokoj) je ubytovací jednotka, která se skládá z více místností, které jsou umístěny ve dvou podlažích a jsou vzájemně propojeny schodištěm.
5. Lázeňský hotel se nachází v místě, které získalo lázeňský status a nabízí vedle ubytovacích, stravovacích a doplňkových služeb také lázeňskou péči. Wellness hotel nemusí být umístěn na území s lázeňským statusem. Součástí hotelu jsou obvykle rekreační a sportovní zařízení a v rámci stravovacích služeb je nabízena také racionální strava.

## 5 STRAVOVACÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Potřeba stravování je jednou ze základních lidských potřeb. Pro rozvoj cestovního ruchu a uspokojování potřeb jeho účastníků je nezbytné zajistit poskytování stravovacích služeb v provozovnách veřejného zařízení.

Problematicke poskytování stravovacích služeb je věnována tato kapitola, kde na úvod jsou stravovací zařízení rozdělena podle jednotlivých kategorií. Následně jsou jednotlivé kategorie stravovacích zařízení podrobně charakterizovány.



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je:

1. Vysvětlit funkce stravovacích služeb v cestovním ruchu.
2. Objasnit členění provozoven veřejného stravování.
3. Popsat jednotlivé kategorie stravovacích zařízení.
4. Vysvětlit rozdíl mezi formou a způsobem poskytování stravovacích služeb v cestovním ruchu.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Stravovací služby, veřejné stravování, uzavřené stravování, formy stravovacích zařízení, systém obsluhy

Základní potřeba výživy je v cestovním ruchu uspokojována prostřednictvím stravovacích služeb. Ty se řadí mezi základní služby a cílem je zajistit stravování rezidentů i účastníků cestovního ruchu v dané lokalitě prostřednictvím společného stravování. Společné stravování definováno jako činnost, při které je zajištěna hromadná výroba, prodej a konečná spotřeba jídel a nápojů pro velké skupiny lidí. Dochází tedy k místnímu i časovému propojení výroby a konečné spotřeby. (Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011, s. 56)

Stravovací služby plní 3 funkce, jejichž prostřednictvím jsou uspokojovány potřeby zákazníků.

Obrázek 38: Funkce stravovacích služeb



Zdroj: vlastní zpracování, Mlejnková, L. (2016, s. 21-22)

Stravovací služby jsou poskytovány ve dvou formách a rozlišuje se stravování

- veřejné (restaurační);
- účelové (uzavřené).

Rozdíl mezi jednotlivými formami je v tom, na jakou skupinu zákazníků se zaměřují, na způsobu a výši úhrady za poskytnuté stravovací služby a na rozsahu připravovaných pokrmů.

Obrázek 39: Porovnání veřejného a účelového stravování

#### Veřejné (restaurační) stravování

- předem není známá klientela - neznáme počet hostů ani jejich strukturu (muži, ženy, rodiny s dětmi, senioři...)
- zákazník hradí plnou cenu stravovací služby
- nabídka širokého sortimentu jídel a nápoj, obměna v určitých cyklech

#### Účelové (uzavřené) stravování

- klientela je předem známa co do počtu i struktury
- strážník hradí pouze část ceny, na zbývající části se podílí jiný subjekt (zdravotní pojišťovna, zaměstnavatel, škola, zřizovatel...)
- úzký sortiment, ale denně se obměňující

Zdroj: vlastní zpracování

Veřejné stravování je nejstarší formou stravování, která je spojena s rozvojem cestovního ruchu a obchodu. Zajišťuje stravovací služby nejen rezidentů, ale také účastníků



## Stravovací služby v cestovním ruchu

cestovního ruchu v jednotlivých provozovnách, v těch je poskytováno základní stravování, doplňkové občerstvení, popř. společensko-zábavní služby.

Provozovny veřejného stravování je možné členit podle řady kritérií:

- podle vlastnického vztahu:
  - vlastní;
  - v užívání (v nájmu);
- podle právní formy provozovatele:
  - fyzické osoby;
  - obchodní korporace – nejčastěji s. r. o. nebo a.s.;
- podle vztahu k cestovnímu ruchu:
  - s většinovým podílem účastníků cestovního ruchu (hotel, provozovny v centrech cestovního ruchu, u dopravních cest nebo v dopravních uzlech);
  - sloužící převážně místnímu obyvatelstvu;
- podle doby provozu:
  - celoroční;
  - sezónní;
- podle charakteru stavby:
  - pevné (stálé);
  - mobilní – automaty, stánky, v dopravních prostředcích;
- podle formy prodeje:
  - s obsluhou (úplná obsluha, pochůzkový prodej);
  - bez obsluhy (pultový prodej, samoobslužné jídelny, automaty);
- podle zaměření:
  - vyvařující (restaurace, jídelny, fastfoody,...);
  - nevyvařující (kavárny, bary, vinárny,...);
- podle sortimentu:
  - se širokým sortimentem;
  - specializované (čajovny, pizzerie, etnické nebo vegetariánské restaurace).



## 5.1 Kategorie stravovacích zařízení

*Restaurace* je stravovací zařízení, které obslužným způsobem zajišťuje základní stravování. Nabízí široký sortiment teplých i studených jídel a nápojů a nabídku prezentuje formou jídelních a nápojových lístků.

*Samoobslužná restaurace* poskytuje základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem.

*Motorest* je restaurační zařízení, které je vybudované podél silnic a dálnic a poskytuje stravovací služby motoristům. Podmínkou je parkoviště s dostatečnou kapacitou parkovacích míst pro hosty motorestu.

*Bufet* zabezpečuje doplňkové stravovací služby formou občerstvení nebo samoobslužným způsobem. Jednou z forem bufetu je *bistro*, které nabízí jídlo a nápoje v nevratných obalech.

*Občerstvení (kiosek)* je obvykle sezónní stravovací zařízení, které nabízí občerstvení bez vlastní odbytové plochy. Jsou budovány v místech s vysokou koncentrací účastníků cestovního ruchu, např. na nádraží, v blízkosti kulturně – historických objektů, cyklotras, ZOO, aquaparky, aj.

*Bar* je stravovací zařízení, které poskytuje občerstvovací, popř. základní stravovací služby formou plné obsluhy. Dominantním prvkem, typickým pro tuto kategorii stravovacího zařízení, je barový pult. V závislosti na nabízeném sortimentu nebo charakteru provozu se rozlišují bary:

- denní;
- noční;
- grill – převažuje nabídka grilovaných pokrmů;
- snack – základním sortimentem jsou výrobky studené kuchyně a minutkové pokrmy;
- aperitiv – specializace na nápoje a výrobky studené kuchyně;
- lobby – bar, který je součástí hotelové haly a nabízí především studené a teplé nápoje;
- pizza.

*Kavárna* se zaměřuje na nabídku a prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků a v omezeném rozsahu výrobků studené kuchyně. Jde o zařízení, které vedle doplňkové stravovací funkce plní také funkci společensko-zábavní (např. taneční kavárny, kinkavárny, internetové kavárny).

Především společensko-zábavním střediskem jsou *vinárny*, které se dělí na vinárny:

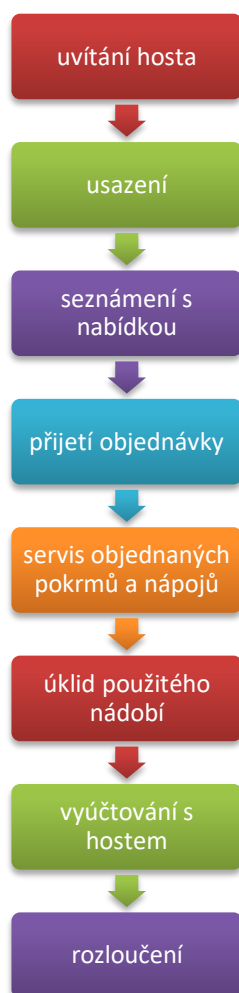
- denní – obvyklá provozní doba je od 9 hodin do 23 hodin, hlavním sortimentem jsou vedle vína sýry, studené a teplé pokrmy vhodné k vínu a slané výrobky;
- noční – jde o vinárny zpravidla s hudbou a tancem;
- speciální – specializují se na vína pouze z určité oblasti.

### 5.2 Rozsah a forma stravovacích služeb

Stravovací služby jsou účastníkům cestovního ruchu poskytovány nejen v cílovém místě jejich přechodného pobytu, ale také během přepravy. Dopravní společnosti zajišťují v rámci svých možností základní nebo doplňkové stravování, jejichž rozsah a forma závisí na druhu dopravního prostředku.

V železniční dopravě je základní stravování poskytováno v restauračních vozech formou plné obsluhy, která se využívá také v tradičních restauračních zařízeních. Ta spočívá v řadě úkonů, které jsou graficky znázorněny na obrázku 40.

Obrázek 40: Grafické znázornění systému plné obsluhy



Zdroj: vlastní zpracování

Doplňkové stravování je v průběhu železniční přepravy zajišťováno pochůzkovým prodejem, kdy jednotlivými vozy prochází obsluha a nabízí občerstvení z pojízdného vozu nebo prodejem občerstvení v bistro voze.

V letecké dopravě je rozsah stravovacích služeb závislý na délce letu a letecké společnosti stanoví minimální délku letu pro podávání bezplatného občerstvení, studeného nebo teplého jídla individuálně. Občerstvení, které si cestující v průběhu letu platí nad rámec ceny letenky je podáváno formou pochůzkového prodeje.

V cílovém místě je stravování zajištěno ve stravovacích zařízeních, která jsou provozována jako samostatné provozovny nebo jsou součástí ubytovacích zařízení. Stravování může být v průběhu pobytu poskytováno v rozsahu:

- čtvrtpenze – pouze snídaně;
- polopenze – snídaně a večeře;
- plná penze – snídaně, oběd, večeře;
- All inclusive – celodenní strava (snídaně, dopolední občerstvení, oběd, odpolední občerstvení, večeře) obvykle včetně nápojů.

Typy snídaní podávaných v hotelových zařízeních:

- kontinentální (základní) – skládá se z pečiva (chléb), másla, marmelády nebo džemu, doplněná o teplý nápoj (čaj, káva);
- rozšířená kontinentální – základní snídaně je rozšířena větší výběr chleba nebo pečiva, sýrů, studených masných výrobků a studených nápojů;
- formou švédských (bufetových) stolů – široký výběr chleba, různých druhů pečiva, bohatá nabídka mléčných výrobků, sýrů, masných produktů, sladkého pečiva, ovoce a zeleniny, teplých a studených nápojů v neomezeném množství;
- anglická snídaně – je doplněna o další studené a teplé pokrmy;
- výběr ze snídaňového jídelního lístku (à la carte).

Kontinentální a rozšířená kontinentální snídaně je předem připravena pro ubytovaného hosta (nelze požádat o přídavek), je předem založena na místě u stolu nebo je podávána obslužnou formou. Anglická snídaně a snídaně formou švédských stolů je založena na bufetových stolech, hosté si sami vybírají a odnášejí jídlo na místo a obsluhující personál doplňuje nabídku snídaně a uklízí použité nádobí. Hosté mohou konzumovat pokrmy bez omezení po dobu stanovenou pro podávání snídaní, je ale zakázáno vynášet jídlo ven z jídelny. V případě porušení zákazu může ubytovací zařízení hostovi naučtovat cenu za noc ubytování nebo stanovenou částku za snídani.

Obrázek 41: Ukázka snídaňového jídelního lístku



Zdroj: <http://www.penzion4dvory.cz/index.php/cs/restaurace/denni-jidelni-listek>

Při čerpání stravovacích služeb ve veřejném stravování má host dvě možnosti výběru:

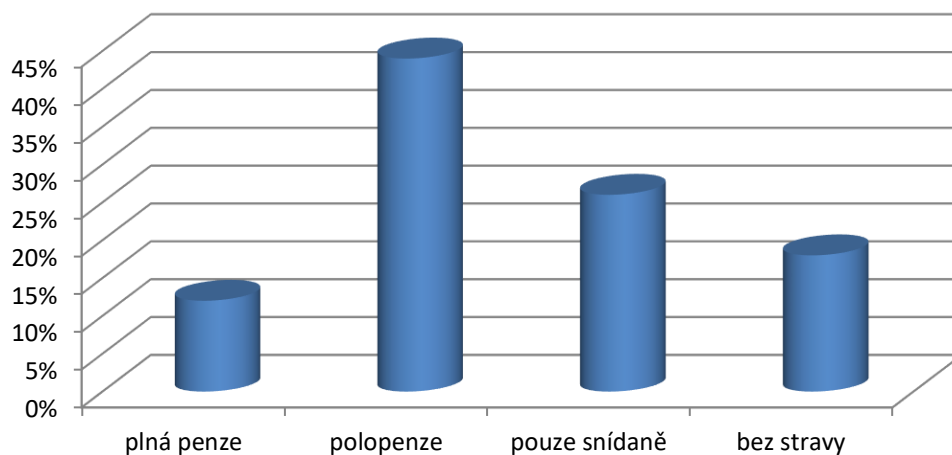
1. à la carte = volný výběr z nabídky daného stravovacího zařízení (jídelní lístek);
2. menu = předem sestavená pevná nabídka jídel.

S rostoucí konkurencí v oblasti stravovacích služeb nabývá na významu nutnost odlišit se a nabídnout návštěvníkovi něco nového – jinou kuchyni, způsob servisu pokrmů, vzhled interiéru, vybavení nebo umístění provozovny. K nejznámějším gastronomickým konceptům, které vycházejí ze způsobu jídla a způsobu servírování se řadí:

- drive in = prodej jídla sebou do auta;
- all you can eat = všechno co můžeš sníst za jednotnou cenu;
- slow food = pokrmy připravené z regionálních surovin, které se mají pomalu vychutnat;
- fast food = rychlé občerstvení;
- finger food = jídlo do ruky;
- take away = jídlo sebou domů.

Zajištěné stravovací služby považují senioři za jedno ze základních kritérií při výběru dovolené a konkrétního ubytovacího zařízení. Jak dokládají výsledky výzkumu, převažuje zájem o stravování v rozsahu polopenze. Důvodem je fakt, že nejsou vázáni na hotel a v průběhu dne si mohou naplánovat další aktivity. Převážně starší senioři upřednostňují ubytování v penzionech, které až na výjimky nabízejí pouze snídani, a proto téměř třetina respondentů uvedla čtvrtpenzi jako preferovaný rozsah stravování.

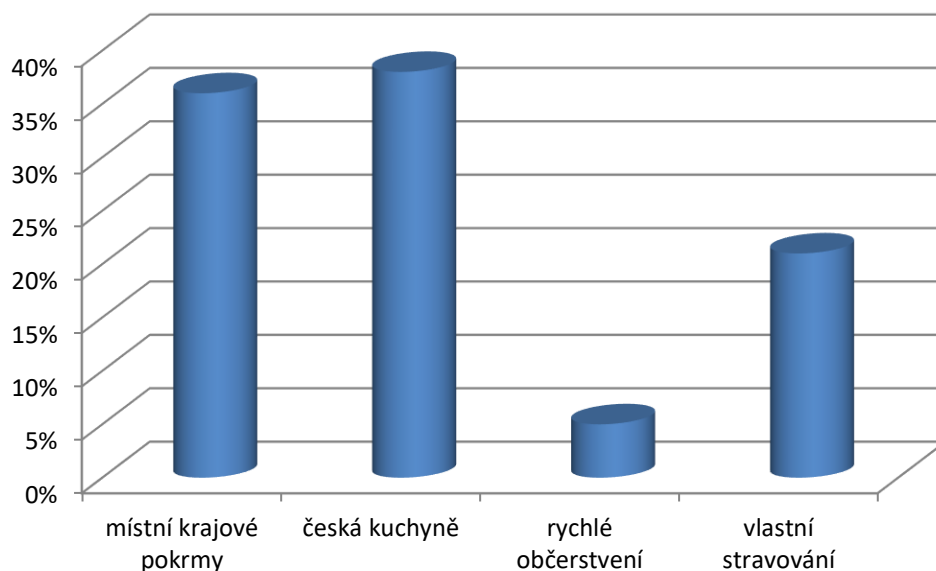
Graf 8: Preferovaný rozsah stravování seniorů na dovolené



Zdroj: vlastní výzkum

V rámci domácího cestovního ruchu především starší seniři upřednostňují pokrmy české kuchyně a tradiční místní krajové speciality, typické pro navštívenou oblast. Stravování formou rychlého občerstvení využívají výjimečně mladší seniři v rámci doplňkové funkce stravovacích služeb.

Graf 9: Preferovaný typ pokrmů seniorů v domácím cestovním ruchu



Zdroj: vlastní výzkum



## OTÁZKY

1. Jaký úkol plní stravovací služby v cestovním ruchu?
  2. Čím se odlišuje veřejné stravování od účelového?
  3. Jaký je rozdíl mezi nabídkou à la carte a menu?
  4. Z čeho se skládá rozšířená kontinentální snídaně?
- 



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Cílem této kapitoly bylo objasnit význam a funkce stravovacích služeb v cestovním ruchu. Studenti se seznámili s členěním provozoven veřejného stravování, jednotlivými kategoriemi stravovacích zařízení nabízejících stravování také seniorským účastníkům cestovního ruchu. Získali základní informace o jednotlivých formách a rozsahu stravovacích služeb.

---



## ODPOVĚDI

1. Úkolem stravovacích služeb je zajistit stravování rezidentů i účastníků cestovního ruchu v dané lokalitě prostřednictvím společného stravování.
  2. Ve veřejném stravování není předem známa klientela (počet, složení podle věku, pohlaví), zákazník hradí plnou cenu stravování a je zde širší sortiment pokrmů a nápojů.
  3. Nabídka à la carte znamená, že host má volný výběr z nabídky daného stravovacího zařízení, např. jídelního lístku. V případě menu je již předem sestavená pevná nabídka jídel.
  4. Rozšířená kontinentální snídaně se skládá z rozšířené nabídky pečiva, většího výběru chleba, másla, džemu nebo marmelády, sýrů, studených masných výrobků, teplého nápoje (káva, čaj) a studené nápoje.
-

## 6 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Šestá kapitola je zaměřena na problematiku doplňkových služeb cestovního ruchu. Na úvod je objasněn rozdíl mezi základní a doplňkovou službou. Ze široké nabídky doplňkových služeb cestovního ruchu byly vybrány dvě služby, důležité především v oblasti seniorského cestovního ruchu, cestovní pojištění a průvodcovské a animační služby. V této kapitole je popsán význam cestovního pojištění a jsou objasněny základní pojmy z oblasti pojišťovnictví. Závěr je věnován definování průvodcovské a animační činnosti.

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Vysvětlit rozdíl mezi základními a doplňkovými službami v cestovním ruchu.
2. Objasnit význam pojištění v cestovním ruchu.
3. Popsat pojistná rizika v cestovním pojištění.
4. Definovat průvodcovské a animační služby v cestovním ruchu.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Doplňková služba, pojištění, denní sazba, pojistná událost, pojistné plnění, průvodce, animace, animační program

Cestovní ruch je soubor činností, které vedou k uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo obvyklého pobytu. Tyto potřeby jsou uspokojovány nejen hmotnými a volnými statky, ale také prostřednictvím služeb. Služby cestovního ruchu se člení podle různých hledisek, ale tím nejvýznamnějším je členění podle významu ve spotřebě. Podle tohoto hlediska se rozlišují služby:

- a) *základní* – jde o služby související s přepravou a pobytem v místě dočasného pobytu účastníků cestovního ruchu (služby dopravní, ubytovací a stravovací);

- b) *doplňkové* – služby, které souvisí s využívání atraktivit a jsou důležité pro uspokojování cílových potřeb (pojišťovací služby, služby průvodců, informační služby aj.).

## 6.1 Pojišťovací služby

Pojištění je doplňková služba, která chrání účastníka cestovního ruchu před následky pojistných událostí, tedy událostí nahodilých a nepředvídaných. Nahodilá událost je taková událost, o které víme, že může nastat, jen nelze předvídat, kdy k ní dojde. Během cest může dojít k celé řadě nahodilých událostí, a proto je důležité předem předcházet jejich následkům prostřednictvím uzavřeného cestovního pojištění.

Cestovní pojištění se člení:

- a) podle předmětu pojištění - pojištění osob, majetku a odpovědnosti;
- b) podle délky trvání smluvního vztahu – pojištění krátkodobé (např. po dobu konání cesty, zájezdu) a dlouhodobé (maximálně na dobu 1 roku);
- c) podle toho, prostřednictvím koho bylo pojištění uzavřeno – přímé individuální (pojištěný uzavřel pojistnou smlouvu přímo s pojišťovnou) a zprostředkované (pojištění bylo uzavřeno zprostředkovatelem, např. cestovní kanceláří, cestovní agenturou).

Při uzavření pojistné smlouvy se pojištěný (osoba chráněna pojištěním) zavazuje pojistiteli (pojišťovně) zaplatit předem stanovenou cenu za pojištění, tedy pojistné. Jde o peněžní částku, která se platí pojišťovně za krytí pojistného rizika. Výše pojistného, které je stanoveno denní sazbou, závisí na:

- věku pojištěného;
- územním rozsahu pojištění;
- pojistném riziku – možnosti nebo nebezpečí takové události, která vede k pojistné události;
- výši pojistného plnění – horní hranice finančního plnění pojistitele;
- účelu cesty (turistická, pracovní, sportovní).

Rozsah cestovního pojištění je stanoven ve smluvních podmínkách jednotlivých pojišťoven, obecně se člení pojištění na základní a připojištění. Další členění je graficky znázorněno na obrázku 42.



Obrázek 42: Členění pojistných rizik základního pojištění



Zdroj: vlastní zpracování

*Pojištění léčebných výloh v zahraničí* je nejdůležitějším typem ochrany osob při cestách do zahraničí vztahující se na případy náhlého onemocnění, lékařského a nemocničního ošetření. Pojištění kryje náklady na ošetření nutné ke stanovení diagnózy, ambulantní ošetření, úhradu léků, hospitalizaci a ošetřování v nemocnici, přepravu do nejbližšího smluvního zdravotnického zařízení a repatriaci. Repatriací se rozumí převoz pojištěného do ČR, jestliže nemůže být využita přeprava zajištěná předem zajištěným dopravním prostředkem nebo zdravotní stav pojištěného vyžaduje přepravu sanitním vozem. V případě úmrtí v zahraničí je zajištěn v rámci repatriace převoz tělesných ostatků zpět do ČR. Ošetření zubů je hrazeno v rozsahu poskytnutí akutního ošetření s cílem odstranění bolesti.

V případě pojištění léčebných výloh se mezi výluky z pojištění řadí následující situace:

- repatriace (přeprava) pojištěného zpátky do České republiky bez souhlasu pojišťovny;
- homeopatická léčba, léčba pomocí akupresury, akupunktury, chiropraktická nebo jiná alternativní léčba;
- očkování, kontrolní a preventivní prohlídky, úkony lékaře které nejsou nezbytně nutné pro stanovení diagnózy;
- zakoupení léků, které pojištěný užíval dříve a jsou určeny k léčbě onemocnění známého již před odjezdem z ČR;

- úhrada úkonů, které nebyly poskytnuty smluvním zdravotnickým zařízením a lékařem.

*Úrazové pojištění* se vztahuje na pojistné situace, při kterých pojištěný utrpí úraz s následkem tělesného zranění nebo poškození s trvalými následky, popřípadě smrtí. Odškodnění je poskytnuto v případě, že ke zranění došlo nezávisle na vůli poškozeného neočekávaným, náhlým působením vnějších sil nebo vlivů a pojištěný utrpěl viditelnou újmu na zdraví, tělesné poškození nebo zemřel. Pojistné plnění ve formě finanční náhrady za úraz nebo trvalé následky způsobené úrazem je vyplaceno pojištěnému, který úraz utrpěl. Jestliže v souvislosti s pojistnou událostí dojde k úmrtí pojištěného, přechází plnění na oprávněnou osobu (manžel, manželka, sourozenci, příbuzný v přímé řadě, rodiče manžela, manželky, osoba žijící ve společné domácnosti). Výluka z pojištění se vztahuje na případy, kdy k úrazu došlo úmyslným jednáním, za které byl soudem za něj uznán odpovědným (trestný čin) nebo k úrazu a smrti došlo vlivem válečných událostí.

*Pojištění zavazadel* se týká případů, kdy došlo k poškození, zničení, ztrátě nebo odcizení zavazadel pojištěného. Nárok na pojistné plnění vzniká v případě, že:

- pojištěné věci byly odcizeny po překonání překážky a k události došlo v době, kdy byly uloženy na obvyklém místě k tomu určeném;
- k poškození nebo zničení došlo jakoukoliv událostí v prostoru, který je určen pro společnou přepravu zavazadel nebo úschovu, v důsledku nehody dopravního prostředku nebo úrazu pojištěného;
- k pojistné události došlo vlivem živelné události.

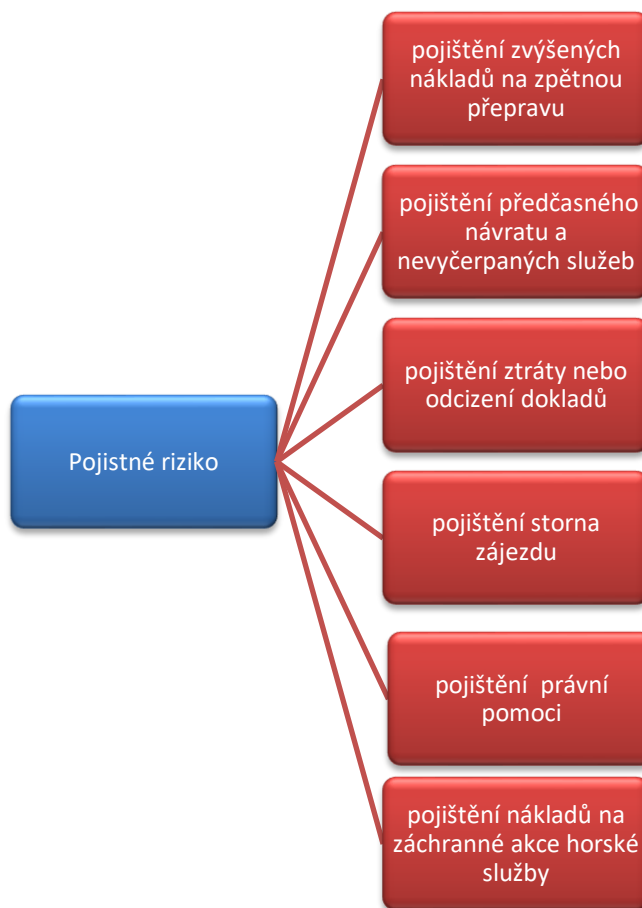
*Pojištění storna zájezdu* slouží k náhradě poplatků, které musí účastník zájezdu uhradit cestovní kanceláři za zrušení účasti na zájezdu. Pojišťovny mají ve svých smluvních podmínkách vyjmenovány konkrétní situace, na které se pojištění vztahuje. Obvykle se jedná o tyto situace:

- vážné onemocnění nebo úraz účastníka zájezdu, manžela, manželky, příbuzného v přímé řadě, popřípadě osoby žijící ve společné domácnosti, jestliže vzhledem k závažnosti onemocnění je potřeba, aby pojištění o nemocného pečoval;
- úmrtí blízké osoby;
- v případě významné škody způsobené živelní událostí nebo trestným činem třetí osoby, jestliže se bezprostředně týká pojištěného nebo mu brání v účasti na zájezdu.

*Pojištění odpovědnosti za škodu* se vztahuje na náhradu škod způsobených třetí osobě na zdraví nebo majetku při pobytu pojištěného v zahraničí.

Připojistí je možné také další rizika, které nabízí pojišťovny. Vzhledem k široké nabídce připojištění jsou na obrázku 43 uvedeny jen vybrané druhy připojištění vhodné pro seniory.

Obrázek 43: Ukázka vybraných pojistných rizik připojištění



Zdroj: vlastní zpracování

Senioři patří k významné cílové skupině zákazníků cestovních kanceláří a to jak v případě pobytových, tak také zahraničních poznávacích zájezdů. Při cestování jsou vystaveni zvýšeným zdravotním rizikům a tak by mělo být uzavření cestovního pojištění nezbytnou součástí přípravy na cestu. Vzhledem ke zvýšenému riziku vzniku pojistné události jsou denní sazby cestovního pojištění seniorů vyšší než u ostatních skupin pojištěných při stejném rozsahu pojistného plnění a pojistných rizik. Dokladem je porovnání nabídky cestovního pojištění jedné osoby pro 3 různé věkové skupiny za těchto podmínek:

Termín zájezdu: 20. 3. – 27. 3. 2019

Územní rozsah pojištění: Evropa

Typ cesty: turistická

Obrázek 44: Porovnání cen cestovního pojištění věkové kategorie 0 – 17 let

POJIŠŤOVNA	LÉČEBNÉ VÝLOHY	CENA OBSAHUJE	CENA
 Základ	3.500.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Sportovní pojištění</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Detail produktu</a></p>	<b>56 Kč</b>
 Základ	<b>Bez limitu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Zimní sporty na vyznačených trasách</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Detail produktu</a></p>	<b>67 Kč</b>

Zdroj: <https://www.fajnpojisteni.cz/kalkulacka-cestovniho-pojisteni-online/>

Obrázek 45: Porovnání cen cestovního pojištění věkové kategorie 18 – 69 let

POJIŠŤOVNA	LÉČEBNÉ VÝLOHY	CENA OBSAHUJE	CENA
 Základ	3.500.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Sportovní pojištění</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Detail produktu</a></p>	<b>88 Kč</b>
 Základ	<b>Bez limitu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Zimní sporty na vyznačených trasách</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul>	<b>95 Kč</b>

Zdroj: <https://www.fajnpojisteni.cz/kalkulacka-cestovniho-pojisteni-online/>

Obrázek 46: Porovnání cen cestovního pojištění věkové kategorie nad 70 let

POJIŠŤOVNA	LÉČEBNÉ VÝLOHY	CENA OBSAHUJE	CENA
 Základ	3.500.000,-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Sportovní pojištění</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Detail produktu</a></p>	<b>272 Kč</b>
 Základ	Bez limitu	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistence</li> <li>✓ Zimní sporty na vyznačených trasách</li> <li>✗ Pojištění odpovědnosti</li> <li>✗ Úrazové pojištění</li> <li>✗ Pojištění zavazadel</li> </ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Detail produktu</a></p>	<b>190 Kč</b>

Zdroj: <https://www.fajnpojistení.cz/kalkulacka-cestovniho-pojistení-online/>

Obrázek 47: SLAVIA - rozsah pojištění

#### Léčebné výlohy

Celkový limit včetně repatriace a převozu: 3.500.000,- Kč  
 lékařské ošetření: do výše limitu  
 hospitalizace: do výše limitu  
 přeprava do zdravotnického zařízení: do výše limitu  
 náklady na repatriaci pojištěného: do výše limitu  
 náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného: do výše limitu  
 akutní stomatologické ošetření: 5.000,- Kč  
 náklady na opatrovníka: 30 000 Kč (doprava 20 000 Kč, ubytování 10 000 Kč)

#### Úrazové pojištění

Úraz - smrt následkem úrazu: není pojištěno  
 Trvalé následky úrazu: není pojištěno  
 Plná invalidita úrazu: není pojištěno

#### Zavazadla

Limit pojistného plnění pojištění zavazadel: není pojištěno

Zdroj: <https://www.fajnpojisteni.cz/kalkulacka-cestovniho-pojisteni-online/>

### Obrázek 48: UNION pojišťovna - rozsah pojištění

#### Léčebné výlohy v zahraničí

- a) ambulantní ošetření, předepsané léky, zdravotnické pomůcky a materiál, hospitalizace, přeprava do nejbližšího zdravotnického zařízení a přeprava ze zdravotnického zařízení zpět do ubytovacího zařízení, přeprava zpět do vlasti. Pojistná částka: Bez limitu
- b) ubytování spolucestující blízké osoby ve zdravotnickém zařízení v případě hospitalizace dítěte ve věku do 6 let, ubytování a stravování pojištěného v zahraničí v případě, že z lékařského hlediska není již nutná hospitalizace pojištěného, ale zároveň není možné, aby pojištěný pokračoval ve své původně plánované cestě, nebo byl schopen přepravy do vlasti. Pojistná částka: 1 000 Kč / 1 noc, max. 10 000 Kč
- c) přeprava tělesných ostatků do místa pohřbu ve vlasti. Pojistná částka: 500 000 Kč
- d) nákup nebo oprava dioptrických brýlí, ostatních ortopedických a protetických pomůcek. Pojistná částka: 5 000 Kč
- e) ošetření zubů. Pojistná částka: 5 000 Kč / 1 zub, max. 15 000 Kč
- f) náklady na cestu a ubytování jedné blízké osoby v případě hospitalizace pojištěného v zahraničí trvající déle než 10 dnů nepřetržitě; náklady na cestu a ubytování jedné blízké osoby v případě hospitalizace pojištěného dítěte ve věku do 15 let v zahraničí; pokud hospitalizace trvá i po termínu předpokládaného ukončení pobytu v zahraničí. Cestovní náklady: 25 000 Kč / 1 zub, max. 15 000 Kč  
Náklady na ubytování: 1 000 Kč / 1 noc, max. 10 000 Kč

Zdroj: <https://www.fajnpojisteni.cz/kalkulacka-cestovniho-pojisteni-online/>

## 6.2 Průvodcovské a animační služby

V organizovaném cestovním ruchu mají nezastupitelnou úlohu průvodcovské a animační služby. Jde o služby, které jsou osobně poskytovány účastníkovi cestovního ruchu a úkolem průvodce je doprovázet jednotlivce nebo skupinu a podávat výklad o přírodním a kulturním dědictví země. Vedle toho průvodce zajišťuje také další činnosti, které souvisí s doprovodem jednotlivce nebo skupiny a k těmto dalším činnostem patří:

- zajištění realizace předem připraveného programu;
- poskytování základních informací;
- zajištění a dohled nad rozsahem a kvalitou poskytovaných služeb ve spolupráci s dalšími poskytovateli služeb (dopravce, ubytovací a stravovací zařízení, ...);

Základní členění jednotlivých kategorií průvodců v České republice vychází z Evropské normy a byla převzata jako ČSN EN 13809. V souladu s touto normou se rozlišují základní a specializované kategorie průvodce.

Obrázek 49: Základní kategorie průvodců



Zdroj: vlastní zpracování

Obrázek 50: Specializované kategorie průvodců



Zdroj: vlastní zpracování

*Vedoucí zájezdu (průvodce zájezdu)* je fyzická osoba, která v průběhu zájezdu zastupuje organizátora - cestovní kancelář. Jeho úkolem je zajistit, aby zájezd proběhl v souladu s předem sestaveným programem a jeho účastníkům byly poskytnuty veškeré předem zaplacené služby ve stanoveném rozsahu a kvalitě. Dále průběžně podává výklad o navštívených místech, jednotlivých turistických atraktivitách, pečuje o účastníky po celou dobu konání zájezdu a poskytuje pomoc při řešení problémů, např. při ztrátě osobních věcí, zavazadel nebo onemocnění.

Povinnosti vedoucího zájezdu (průvodce) v průběhu zájezdu se seniorskou klientelou:

- být na místě setkání účastníků zájezdu nejméně 30 minut před plánovaným odjezdem;
- osobně přivítat jednotlivé účastníky, představit se a zkontrolovat, zda se dostavili všichni přihlášení;
- pomoci při organizaci uložení zavazadel a nástupu do dopravního prostředku;
- projít autobus, zkontrolovat uložení osobních věcí do přihrádky nad sedadly, ověřit si připoutání cestujících;
- znovu přivítat účastníky, představit sebe i zástupce dopravní společnosti (řidiče);
- seznámit účastníky s programem zájezdu, průběhem cesty, časy přestávek, nabídkou doplňkových služeb v autobuse (prodáváný sortiment a ceny) a obsluhou klimatizace, světla nad jednotlivými sedadly a ovládáním sedaček;
- informovat o místech, kterými se projíždí a upozornit na zajímavé atraktivity po trase;
- na místech zastávek informovat o možnostech občerstvení, WC, délce přestávky a čase odjezdu;
- osobní kontrola všech účastníků po každé přestávce podle zasedacího pořádku;
- po příjezdu do ubytovacího zařízení informovat o službách hotelu, rozdělit účastníky do pokojů, zkontrolovat jednotlivé pokoje a ověřit si funkčnost vybavení pokojů;
- připomenout program na další den, informace o čase a místě podávání snídaně, čase odjezdu, způsobu vrácení klíčů;
- řešit mimořádné situace – reklamace služeb, poskytnout první pomoc v případě onemocnění.

V rámci poskytování průvodcovských služeb seniorům je třeba brát v úvahu specifické potřeby této věkové skupiny při poskytování výkladu i organizaci programu.



Základní doporučení:

- pečlivě si připravit výklad po obsahové stránce;
- být trpělivý, několikrát zopakovat základní informace;
- mluvit hlasitě, výrazně artikulovat;
- ověřit si porozumění poskytnutých informací týkajících se organizace zájezdu;
- tempo chůze uzpůsobit věku a fyzické kondici účastníků;
- najít si dostatek času na komunikaci se seniory.

*Doprovod zájezdu (technický průvodce)* je zástupce cestovní kanceláře, který doprovází účastníky pobytových zájezdů z místa odjezdu do cílové destinace. Jeho úkolem je zajistit organizaci dopravy, dohlížet na přepravované klienty, v průběhu cesty poskytovat základní informace o trase a po příjezdu je spolu s delegátem ubytovat.

*Místní zástupce (delegát)* zastupuje pořádající cestovní kancelář v pobytovém místě, kde poskytuje praktickou pomoc klientům v průběhu jejich pobytu, vyřizuje administrativní záležitosti nebo řeší mimořádné situace. Jde o prostředníka mezi klienty, CK a poskytovateli služeb v místě dovolené. K jeho úkolům patří přepravit klienty pronajatými autobusy z letiště do cílové destinace - hotelu, zajistit ubytování a poskytnout potřebné informace v rámci informační schůzky. V případě stížností klientů CK řeší reklamace, poskytuje turistům pomoc v případě nouze a zajišťuje doprovodný program, popř. prodává fakultativní výlety.

*Místní průvodce* podává výklad o daném místě, jeho kulturních a přírodních zajímavostech, tradicích a zvycích místních obyvatel.

*Animátor* odpovídá za přípravu a realizaci programu ve volném čase klientů cestovní kanceláře nebo hotelového zařízení.

*Hosteska* je fyzická osoba, která vítá návštěvníky, poskytuje potřebné informace o službách (hotel, nádraží, letiště) nebo zajišťuje obsluhu v dopravních prostředcích.

*Sportovní instruktor* zajišťuje sportovní vyžití účastníků formou výuky vybraného sportu, ke které získal potřebnou odbornou kvalifikaci.

*Horský vůdce* je jedinou kategorií průvodce, ke které je potřeba získat živnostenské oprávnění k provozování vázané živnosti na základě získané kvalifikace formou akreditovaných kurzů a vykonaných zkoušek. Jde o průvodce, který doprovází návštěvníky v horských oblastech.

*Vedoucí okružní plavby* připravuje program pro účastníky lodních zájezdů a také zajišťuje výlety po vnitrozemí.

## Doplňkové služby v cestovním ruchu

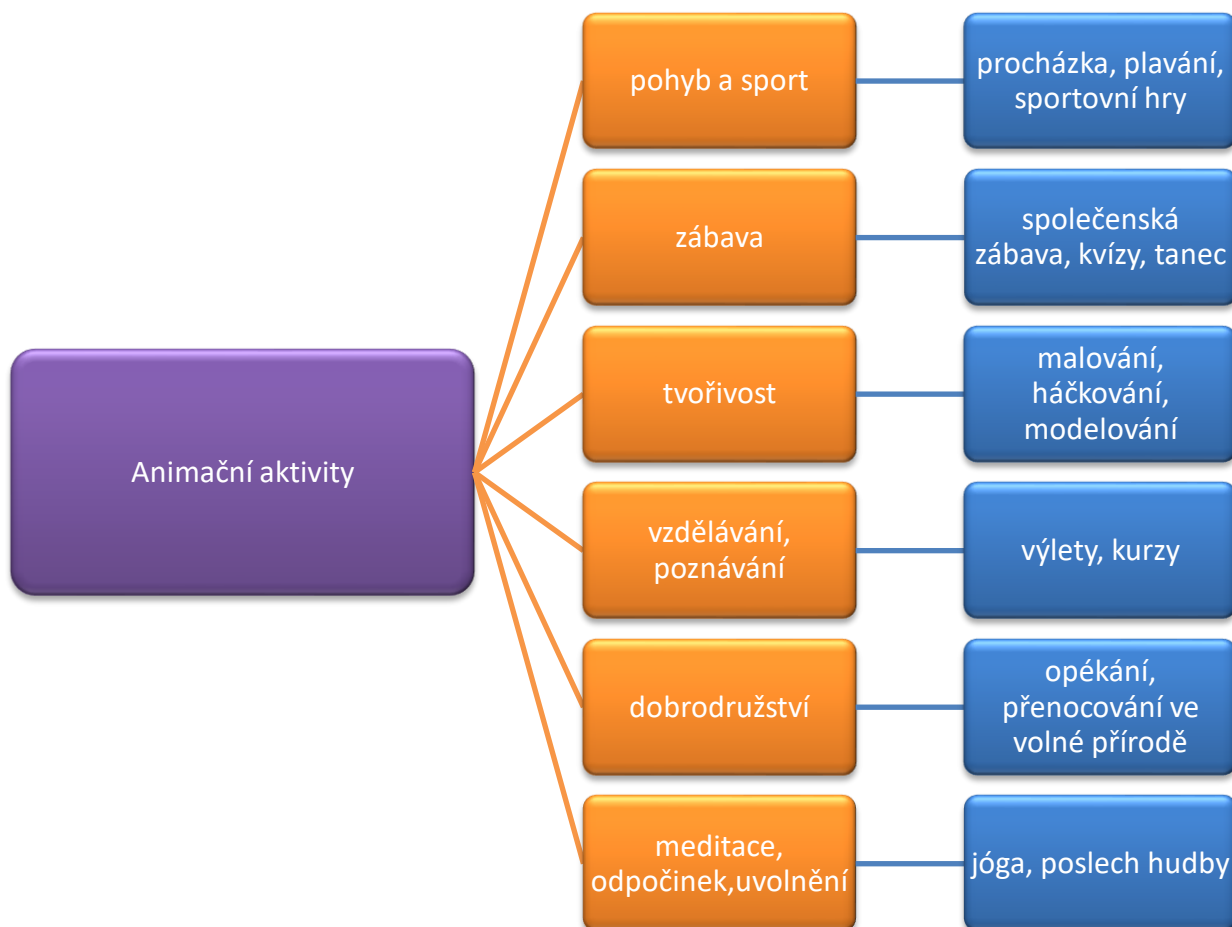
Animační služby souvisí s organizováním zábavy pro účastníky cestovního ruchu, využíváním volného času aktivním způsobem a vykonávání široké škály aktivit. Tyto aktivity vycházejí z potřeby člověka bavit se a odpočívat ve svém volném čase. Podle Oriěšky (2010, s. 257) je základem animací aktivní účast osob na společných akcích a cílem je obohacení volného času během dovolené. Základní cíle animací v cestovním ruchu včetně účinků jsou uvedeny v tabulce 7 a na následujícím obrázku 51 je znázorněno členění animačních aktivit s konkrétním příkladem.

Tabulka 7: Cíle a účinky animace v cestovním ruchu

<b>CÍLE ANIMACE</b>	<b>ÚČINKY ANIMACE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• uspokojení požadavku odpočinku a zábavy</li><li>• povzbuzení aktivity</li><li>• rozšíření kontaktů s dalšími lidmi</li><li>• zintenzivnění komunikace</li><li>• obohacení dojmů z dovolené</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• zintenzivnění zážitků z dovolené</li><li>• zábava</li><li>• radost a požitek</li></ul>

Zdroj: vlastní zpracování, Oriěška (2010, s. 258)

Obrázek 51: Členění animačních aktivit a jejich příklady



Zdroj: vlastní zpracování Oriška (2010, s. 267)

Nabídka a charakter animačních služeb závisí na motivaci účasti na cestovním ruchu a na tom jaké potřeby v souvislosti s cestou mají být uspokojeny. Jsou to například potřeby odpočinku, zábavy, společenské komunikace, pohybu a dobrodružství. Animační programy jsou vytvořeny s cílem obohatit pobyt klientů cestovních kanceláří nebo hostů ubytovacího zařízení během dovolené určitým sportovním nebo kulturním vyžitím, mají přispět k zábavě, šíření dobré nálady a k celkovému odpočinku a relaxaci.

Cílem animačních programů je zprostředkovat silný zážitek, který vede k aktivnímu prožití volného času ve společnosti příjemných a zábavných lidí.

## Doplňkové služby v cestovním ruchu

Jedním z nejúspěšnějších animačních programů zaměřených především na seniorskou klientelu je zájezd, který již řadu let pořádá cestovní kancelář ATIS z Bruntálu pod názvem „Rekreace ROH – Dovolená v Tatrách jako tenkrát“. V rámci tohoto zájezdu se účastníci pobytu vrátí do doby odborářských rekreací a program je kombinací zábavné a sportovní animace. Zábavná animace je druh animace, kterou realizují animátoři vystupující v roli „bavičů“ a pro hosty organizují večírky, slavnosti, společenské hry a soutěže. V rámci sportovních animací organizují animátoři sportovní aktivity, které by měly napomoci k tvorbě nových mezilidských vztahů.

Obrázek 52: Ukázka animačního programu CK ATIS v Tatranské Lomnici



Zdroj: <https://www.atis.cz/slovensko/vysoke-tatry/tatranska-lomnica/zotavovna-morava-tatranska-lomnica>

Obrázek 53: Ukázka animačního programu CK ATIS v Tatranské Lomnici



Zdroj: <https://www.atis.cz/slovensko/vysoke-tatry/tatranska-lomnica/zotavovna-morava-tatranska-lomnica>

Obrázek 54: Ukázka animačního programu CK ATIS v Tatranské Lomnici



Zdroj: <https://www.atis.cz/slovensko/vysoke-tatry/tatranska-lomnica/zotavovna-morava-tatranska-lomnica>

## OTÁZKY



1. Jak je definováno pojištění jako služba cestovního ruchu?
2. Na čem závisí výše denní sazby cestovního pojištění?
3. Jaké úkony zahrnuje pojistné plnění ve formě repatriace?
4. K pokrytí jakých nákladů slouží pojištění storna zájezdu?
5. Jaký je rozdíl mezi technickým průvodcem (doprovod zájezdu) a místním průvodcem?
6. Co je hlavním cílem animačních programů?

---

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Tato kapitola měla za cíl objasnit význam doplňkových služeb v seniorském cestovním ruchu. Byl vysvětlen význam pojišťovacích služeb se zaměřením na cestovní pojištění a charakterizovány jednotlivé typy pojistných rizik, se kterými je možné se v cestovním ruchu setkat. Na konkrétním příkladu byl popsán rozdíl v míře pojistného rizika vzniku pojistné události v závislosti na věku pojištěného. V této kapitole se studenti také seznámili s jednotlivými kategoriemi průvodců, jejich specifiky, s významem a cíli animačních služeb cestovním ruchu.



## ODPOVĚDI

1. Pojištění je služba, která má chránit účastníka cestovního ruchu před následky pojistných událostí, tedy takových, které jsou nahodilé a nepředvídané.
  2. Výše denní sazby u cestovního pojištění závisí na věku pojištěného, územním rozsahu pojištění, výši pojistného rizika a pojistného plnění a také na účelu cesty.
  3. Repatriace je převoz pojištěného, jestliže nemůže být využita přeprava zajištěná předem zajištěným dopravním prostředkem nebo zdravotní stav pojištěného vyžaduje přepravu sanitním vozem. Dále se jedná o převoz tělesných ostatků v případě úmrtí pojištěného.
  4. Pojištění storna zájezdu slouží k náhradě poplatků, které musí účastník zájezdu uhradit cestovní kanceláři za zrušení účasti na zájezdu.
  5. Technický průvodce doprovází účastníky pobytových zájezdů z místa odjezdu do cílové destinace. Místní průvodce podává výklad jen o daném místě, jeho kulturních a přírodních zajímavostech, tradicích a zvycích místních obyvatel.
  6. Hlavním cílem animačních programů je zprostředkovat silný zážitek, který vede k aktivnímu prožití volného času.
-

## 7 SPECIFIKA POPTÁVKY A NABÍDKY SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU SENIORŮ

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V této kapitole jsou popsána specifika seniorů oblasti nabídky a poptávky po službách cestovního ruchu. Studenti se seznámí s nákupními a cestovatelskými zvyklosti seniorů, které jsou prezentovány na konkrétních příkladech. V závěru je představen způsob podpory cestovního ruchu seniorů v rámci Evropské unie a České republiky.

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je:

1. Objasnit specifika poptávky a nabídky služeb v cestovním ruchu seniorů.
2. Popsat cestovní zvyklosti českých seniorů.
3. Vysvětlit způsob podpory cestovního ruchu seniorů.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

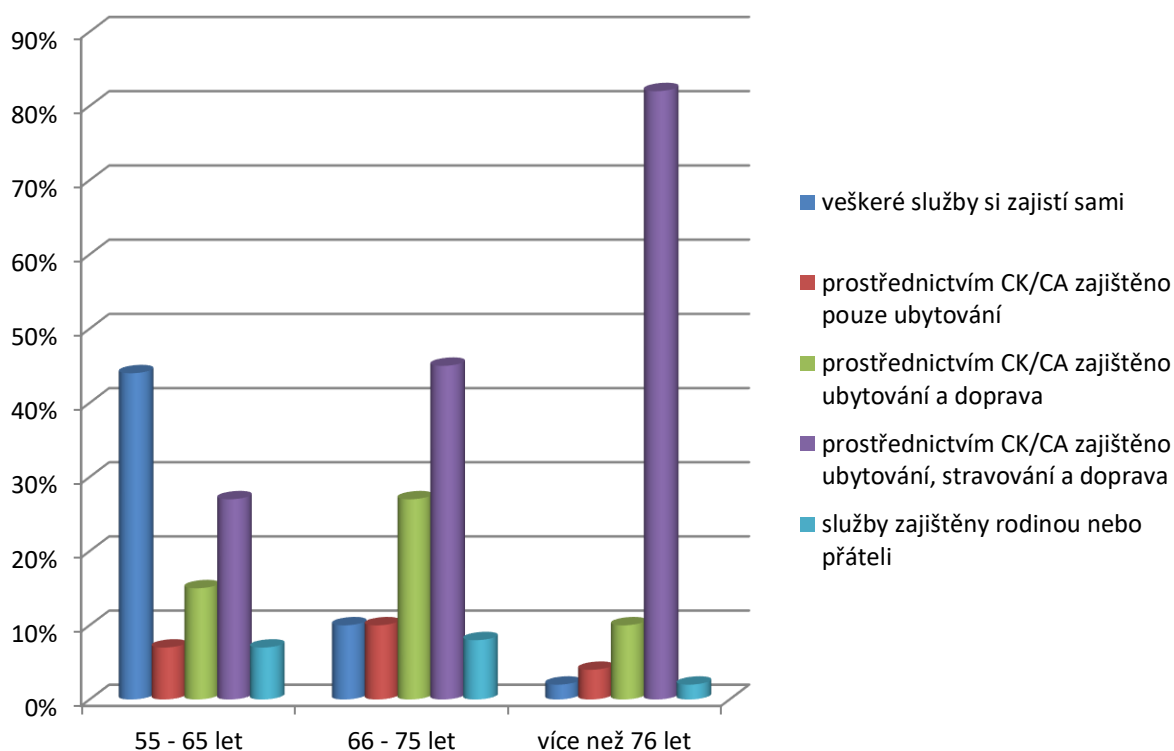


Poptávka, nabídka, služby, segment cestovního ruchu, specifika, odlišnosti, doba pobytu, základní faktory, podpora, zájezd

Seniorský cestovní ruch se v mnohém odlišuje od ostatních forem CR vzhledem ke specifickým požadavkům cílové skupiny – osob nad 55 let. Služby poskytované seniorům respektují především fyzické a sociální odlišnosti této věkové skupiny.

Při tvorbě programu je potřeba uzpůsobit fyzickou zátěž a denní režim možnostem seniorů s přihlédnutím k jejich věku, biometeorologické situaci a klimatickým podmínkám. Vzhledem k tomu, že s přibývajícím věkem se zvyšuje preference seniorů cestovat organizovaně, upřednostňují zajištění dovolené cestovními kancelářemi. Ty, vědomy si toho, že se jedná o perspektivní zákazníky, přizpůsobily svou nabídku produktů (zájezdů) individuálním potřebám seniorů. V rámci přípravy zájezdů určených pro seniorskou klientelu jsou nabízeny bezpečné lokality, místa s možností bohatého kulturního vyžití nebo aktivit v přírodě a se zajištěnými zdravotními službami. Zájem o zprostředkování a zajištění dovolené stoupá se zvyšujícím se věkem, především v rámci zahraničního cestovního ruchu. V mladším seniorském věku převažuje zájem seniorů o zajištění služeb vlastními silami a služeb cestovních kancelář a agentur využívají hlavně při cestách do vzdálenějších nebo exotických destinací. Ve věkové kategorii 66 + je zaznamenán výrazný nárůst poptávky po službách cestovních kancelář a agentur. Hlavním důvodem je často neznalost cizího jazyka a důvěra seniorů v to, že o ně bude postaráno v případě mimořádné události.

Graf 10: Způsob organizace a zajištění dovolené seniory



Zdroj: vlastní výzkum



Senioři jsou v oblasti cestovního ruchu v popředí zájmu cestovních kanceláří i dalších poskytovatelů služeb. Jde o skupinu turistů, která ráda cestuje, preferuje kvalitní služby a jejich komplexní zajištění a ráda si za kvalitu připlatí. Vzhledem k tomu, že cestují v průběhu celého roku, napomáhají s vytižeností ubytovacích kapacit i mimo hlavní sezónu. V souvislosti se změnou životního stylu souvisí i změny v nákupním chování seniorů v cestovním ruchu. Pobyty si kupují v dostatečném předstihu (first moment) a tak získají slevu za včasný nákup a pro cestovní kanceláře a zařízení cestovního ruchu představují jistotu obsazenosti. V minulosti byla hlavním kritériem při výběru dovolené cena, v současnosti se senioři při výběru orientují především podle rozsahu a kvality nabízených služeb s ohledem na jejich specifické potřeby. Mladší senioři cestují v rámci domácího cestovního ruchu častěji individuálně, ale se zvyšujícím se věkem a při cestách do zahraničí se zvyšuje potřeba skupinového cestování. V posledních letech dochází u seniorů ke změnám v motivaci pro cestování a zvyšuje se zájem o vzdělávání, pobyty zaměřené na zlepšení zdraví a pohybové aktivity. Zájem je především o aktivity spojené s pobytem v přírodě, v letním období o nenáročnou pěší turistiku, cykloturistiku nebo plavání, v zimě o lyžování.

Spojení volného času se vzdělávacími aktivitami jsou jedním z motivů cest především u seniorů, kteří aktivně studují na tzv. univerzitách třetího věku (U3V). Zájem o rozšíření vzdělání se následně odráží i v poptávce po pobytech spojených s poznáváním a tvořivými činnostmi.

V cestování seniorů se stále více projevuje zájem o zlepšení zdraví nad rámec standardní lékařské péče. Roste poptávka po krátkodobých lázeňských nebo wellness pobytech a tomuto trendu se přizpůsobila také nabídka lázeňských zařízení, které nabízejí speciální pobyty pro seniory. Vedle léčebného efektu mají tyto pobyty také socializační efekt, pomáhají seniorům překonávat osamělost a navazovat sociální kontakt se stejnou věkovou skupinou.

Obrázek 55: Nabídka seniorského pobytu v lázních Darkov

**SENIOR POBYT 2019**



**HLD**

Číslo produktu: 35

Místo pobytu: Historické Lázně Da... ▼

DÁRKOVÝ POUKAZ zaslat emailem: Ne, nechci ▼

SEZÓNNOST: Mimosezóna ( 1.1-3... ▼

naše cena bez DPH: 10 799 Kč

**naše cena s DPH (0 %): 10 799 Kč**

*Léčebný pobyt pro seniory citlivě sestavený na míru se zaměřením na posílení zdraví a vitality. Kombinace pohody a odpočinku s léčebným programem v Lázních Darkov.*

**MÍSTO:** Historické Lázně Darkov, Rehabilitační sanatorium

**TERMÍN:** 1. 1. - 31. 12. 2019

**DÉLKA POBYTU:** 7 dní, 6 nocí

**POBYT PRO 1 OSOBU ZAHRNUJE:**

- » 1x Kontrolní vyšetření
- » 2x Koupel v jodobromové solance se suchým zábalem
- » 2x LTV cvičení na přístrojích
- » 1x Suchá uhličitá koupel
- » 1x Oxygenoterapie
- » 2x Klasická masáž částečná
- » 2x Teplý rašelinový obklad
- » 2x Plynová injekce CO2
- » Strava - plná penze
- » Dárek na uvítanou

Po zhodnocení zdravotního stavu vám bude potvrzena vhodnost doporučených procedur případně bude provedena jejich modifikace.

Zdroj: <https://www.spa.cz/lazne-darkov/lecebna-darkov/senior-pobyt-2019/>

Významnou roli při výběru dovolené hraje nabídka ubytovacích služeb v dané destinaci. K základním faktorům, které mají vliv na volbu ubytovacího zařízení se řadí:

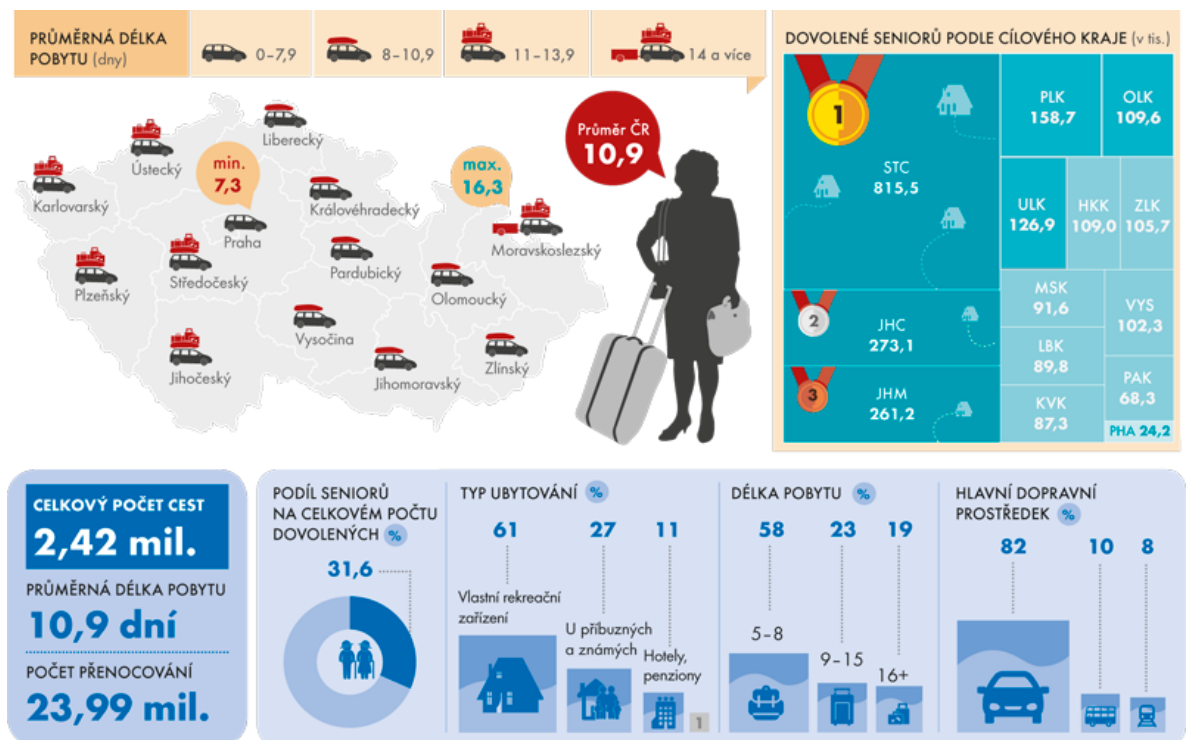
- poloha;
- dobrá dopravní dostupnost;
- možnost parkování nebo dopravy z nádraží (MHD, taxi, doprava zajištěná ubytovacím zařízením);
- vstřícný přístup personálu ke starším hostům;
- velikost a vybavení pokojů, balkón;
- koupelna vybavená s ohledem na potřeby věkové skupiny – madla, protiskluzová podložka, bezbariérová sprcha, vhodné osvětlení, odkládací prostor;
- možnost stravování v ubytovacím zařízení;

- výtah;
- informace o nabídce turistických atrakcí v okolí, možnostech trávení volného času v případě nepříznivého počasí prostřednictvím prospektů na pokoji;
- nabídka doplňkových služeb.

Ze statistik Eurostatu (statistický úřad Evropské unie) zaměřených na cestování seniorů vyplývá, že v roce 2014 čeští senioři uskutečnili 2,41 milionů dovolených v České republice a ve stejném období do zahraničí realizováno 341 tisíc výjezdů.

V rámci domácího cestovního ruchu se do statistik započítávají všechny cesty, které zahrnují nejméně 4 přenocování mimo místo trvalého pobytu, uskutečněné za účelem trávení volného času a rekreace. Ve sledovaném roce 2014 činila průměrná doba pobytu seniora na dovolené téměř 11 dní (10,9), což je ve srovnání se zbývajícím částí populace (8,7 dne) výrazně déle. Podíl seniorů na celkovém počtu dovolených strávených v tuzemsku byl 31,6 % a nejčastěji byli ubytováni ve vlastních rekreačních zařízeních. Nejdéle pobývali v Moravskoslezském kraji 16,3 dne a oproti tomu v Praze strávili jen 7,3 dne. Nejnavštěvovanějšími kraji byly kraje Středočeský (34 %), Jihočeský a Jihomoravský (shodně 11 %), nejméně seniorských turistů navštívilo kraj Pardubický a Prahu.

Obrázek 56: Infografika - Domácí dovolené seniorů v roce 2014



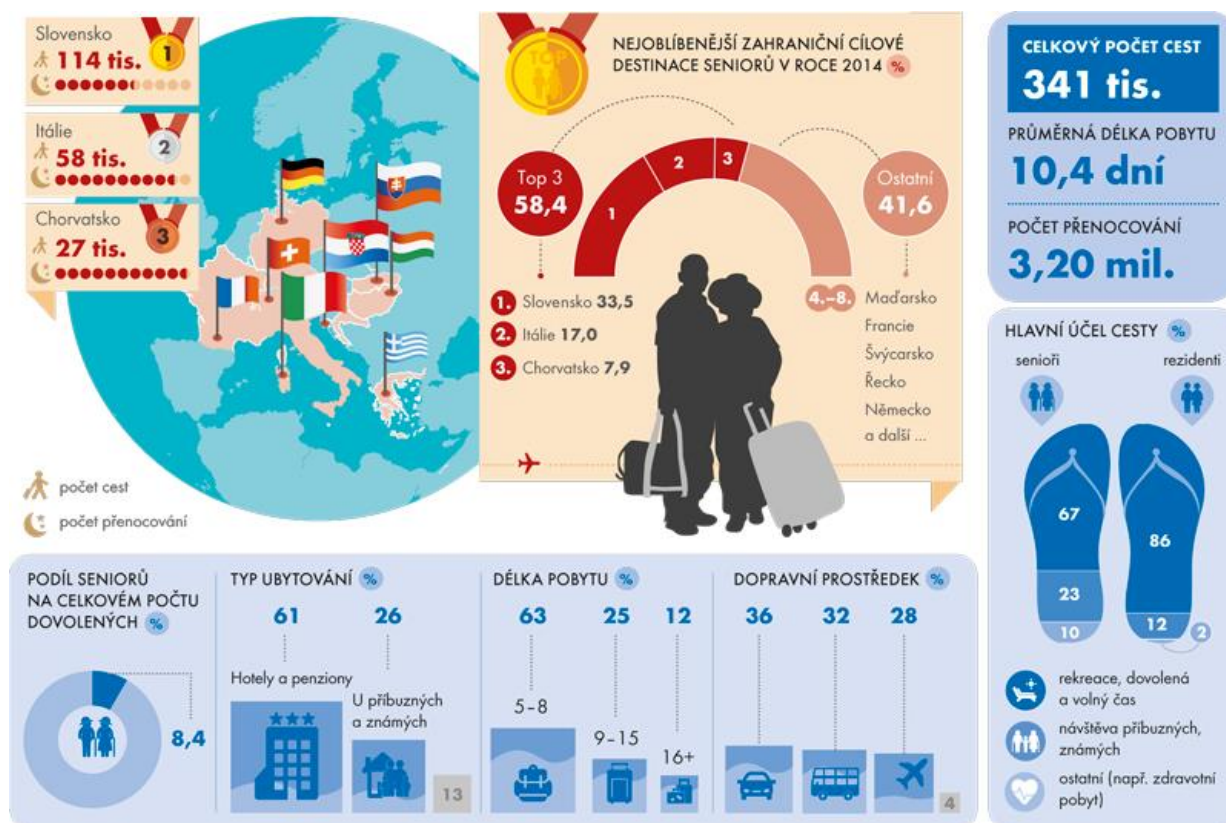
Zdroj: Eurostat

Nejoblíbenější zahraniční destinací českých seniorů bylo v roce 2014 Slovensko (33,5 %), následované Itálií (17 %) a Chorvatskem (7,9 %). Slovensko si za cíl své dovolené zvolilo 114 tisíc seniorů. Zde je patrný rozdíl mezi seniory a zbývajícím částí populace,

## Specifika poptávky a nabídky služeb v cestovním ruchu seniorů

protože zde je z dlouhodobého hlediska největší zájem o Chorvatsko. Průměrná délka pobytu v zahraničí činila 10,4 dne a ubytování byli převážně ve veřejných ubytovacích zařízeních - hotelech a penzionech.

Obrázek 57: Infografika - Zahraniční dovolené seniorů v roce 2014



Zdroj: Eurostat

Jak již bylo uvedeno dříve, senioři jsou významným segmentem cestovního ruchu s velkým potenciálem dalšího rozvoje. Cestování seniorů však mohou bránit určitá omezení – nedostatek času, špatný zdravotní stav, osamělost, strach z cestování nebo nedostatek finančních prostředků. Dostatek volného času je jednou ze základních podmínek rozvoje cestovního ruchu. Přestože již senioři nepracují, mohou mít pocit nedostatku volného času, například z důvodu péče o partnera, vnoučata nebo domácnost. Další možnou překážkou cestování je zdravotní stav seniorů a v souvislosti s tím jejich specifické požadavky na stravování, ubytování nebo dopravu. Často uváděným důvodem nezájmu seniorů o cestování je to, že „nemají nikoho, s kým by na dovolenou jeli“, což je dáno tím, že žijí osaměle a nemají partnera na cesty. Obavy o vlastní bezpečnost nebo strach z mimořádných událostí, ke kterým může v průběhu dovolené dojít, jsou dalším omezujícím faktorem cestování osob v seniorském věku. Nejvýznamnější omezení však senioři vidí v nedostatku finančních prostředků. To je jeden z důvodů, proč vznikly programy na podporu cestovního ruchu této specifické věkové skupiny.

## 7.1 Podpora cestovního ruchu seniorů

Podpora cestování určitým způsobem znevýhodněných skupin vychází z iniciativy Evropské unie a hlavním nástrojem je program Evropské komise CALYPSO. Tento program je od roku 2009 zaměřen na oblast sociálního cestovního ruchu, který by měl být přístupný všem bez výjimky (označení cestovní ruch pro všechny) v oblasti rozvoje mimo sezónního cestovního ruchu. Cílem je umožnit cestování po Evropě všem, kteří si to nemohou dovést z finančních důvodů nebo kteří se obávají problémů spojených s organizací cesty, tedy i seniorům. Byl vypracován informační materiál „Iniciativa CALYPSO rozšiřuje možnosti cestování po Evropě“. Vedle přiblížení možnosti cestovat všem skupinám obyvatelstva projekt CALYPSO má napomoci místním ekonomikám států Evropy zvládnout sezónní výkyvy v cestovním ruchu. Z celé řady iniciativ v rámci projektu CALYPSO zaměřených na podporu finančně nenáročného cestování a výměnu mezi zúčastněnými zeměmi jsou dále uvedeny ty, které se týkají možnosti cestování seniorů:

- EST – Evropští seniorští cestovatelé (European Senior Travellers);
- SOWELL – Příležitosti v sociálním cestovním ruchu, wellness a volnočasových aktivitách (Social Tourism Opportunities in Wellness and Leisure activities) – jediný projekt do kterého zapojila Česká republika;
- Healtour - Program výměn ve zdravotním cestovním ruchu (Health Tourism Exchange program);
- OFF – Seniori a rodiny čerpají volno mimo sezónu, výměny mezi Maďarskem a Polskem (Seniors and families taking time in offpeak season, through exchanges between Hungary and Poland).

Na podporu cestovního ruchu seniorů se v rámci Evropy zaměřuje především Španělsko a Francie. Ve Španělsku se této problematice věnují organizace Imsero (Institut pro seniory a sociální služby), Europe Senior Tourism (Evropský seniorský cestovní ruch) a program Termalismo social, který je zaměřen na skupinu seniorů nad 65 let a ovdovělé osoby nad 55 let. Francie je druhou zemí s rozvinutým sociálním cestovním ruchem. Seniorský cestovní ruch je zde podporován v rámci programu ANCV s cílem prolomení izolace starších osob a osob s nízkými příjmy prostřednictvím 4 programů:

1. Seniori na dovolené
2. Projektové granty Dovolená
3. Burza solidární dovolené
4. Podpora zařazení cestovního ruchu.

Příkladem „dobré praxe“ podpory cestovního ruchu v Evropě jsou aktivity tří organizací:

- Mezinárodní kancelář pro sociální cestovní ruch (BITS) se zaměřuje především na cestovní ruch seniorů a mládeže. Jde o jednu z nejstarších mezinárodních organizací specializujících se na výměnu zkušeností, informací a zviditelňování cestovního ruchu pro všechny. Ve spolupráci s orgány EU organizuje semináře, konference a další akce k této problematice.
- Národní agentura pro poukázky na dovolené ve Francii (ANCV)
- Institut pro seniory a sociální cestovní ruch ve Španělsku (IMSERSO) organizuje skupinové zájezdy pro seniory mimo hlavní sezónu. Jde o program umožňující seniorům poprvé cestovat, navazovat společenské kontakty, poznávat nová místa a zlepšovat duševní a fyzickou kondici.

Podpora seniorského cestovního ruchu v České republice vychází z Národního programu podpory cestovního ruchu a Koncepce státní politiky cestovního ruchu České republiky na období 2007 – 2013. Jedním z cílů tohoto programu bylo vytvořit nástroj na efektivní podporu sociálního cestovního ruchu a v rámci podprogramu Cestovní ruch pro všechny vytvořit podmínky pro začlenění nových cílových skupin, pro které je účast na cestovním ruchu z různých příčin obtížná, do aktivit cestovního ruchu. K podporovaným aktivitám podprogramu patřily:

- a) tvorba nových produktů sociálního cestovního ruchu a jejich marketingová podpora;
- b) vytvoření podmínek pro realizaci produktů sociálního cestovního ruchu se zaměřením na domácí cestovní ruch.

Na základě podpory podnikatelských subjektů při tvorbě nových produktů cestovního ruchu zaměřených na specifické cílové skupiny uvedly cestovní kanceláře na trh nový produkt – dotované zájezdy 50+ nebo 55+. Jde o cenově zvýhodněné zájezdy určené osobám starším 50 let, odpovídající specifickým požadavkům seniorů.



Obrázek 58: Ukázka obálky katalogu dotovaných zájezdů 50+ CK EXIM tours



Zdroj: katalog CK EXIM tours

Obrázek 59: Ukázka piktogramů v katalogu CK dotovaných zájezdů 50+



Zdroj: katalog CK EXIM tours

Obrázek 60: Nabídka zájezdů CK ČEDOK dotovaných zájezdů 55+

**SPECIALNÍ NABÍDKA ZA DOTOVANÉ CENY**

**Silver Club**

- VÝLETY V CENĚ
- ZÁLOHA 990 KČ
- EXKLUZIVNÍ KONCEPT SILVER CLUB S ČESKY MLUVÍCÍMI ANIMÁTORY


BULHARSKO | CHORVATSKO | ITÁLIE | KANÁRSKÉ OSTROVY | KYPR | ŘECKO | ŠPANĚLSKO

DOVOLENÁ 55+

Zdroj: <https://www.cedok.cz/silver-club/>

Obrázek 61: Ukázka nabídky dotovaného zájezdu CK ČEDOK



Hotel Blue Sea Beach Resort 

Řecko \ Rhodos \ Faliraki

Kód: 8006-C



Výhody nabídky

- aktivní rodinná dovolená
- v blízkosti zábavy ve Faliraki
- pestrá nabídka sportovních a rekreačních aktivit
- velké bazény pro dospělé a děti
- písčité pláž

Vybavení hotelu

- All inclusive
- Bazén
- Vozíčkář
- Klimatizace
- Fitness
- Lednice
- Trezor
- Přimo u pláže
- Vodní sporty
- Tenis
- Nabídka pro seniory 55+

**UBYTOVÁNÍ**

Standardní dvoulůžkové pokoje (3\*+, umístěné ve vedlejší budově v části annex přes místní hlavní komunikaci) s možností až 2 přistýlek pro děti (palanda) mají vlastní příslušenství (koupelna/sprcha, vysoušeč vlasů, WC), klimatizaci, SAT/TV, WIFI, chladničku, telefon, trezor a balkon. Za příplatek stejně vybavené pokoje superior umístěné v hlavních třech budovách hotelové části Blue Sea Beach Resort s výhledem do zahrady nebo pokoje superior s výhledem na moře.

**NABÍDKA PROGRAMŮ**

program **Dovolená 55+**

Termíny	Cena
30.9. - 7.10.2019	13 990 Kč
4.10. - 11.10.2019	13 990 Kč
7.10. - 14.10.2019	13 490 Kč
11.10. - 18.10.2019	12 990 Kč


**UPOZORNĚNÍ**

Od 1.1.2018 je na základě nové místní právní úpravy povinnost hradit pobytovou taxu v místě ubytování. Tato taxa se platí v hotovosti na recepci ubytovacího zařízení při příjezdu. Její výše činí 3 EUR/pokoj/den. Upozorňujeme, že zavedení taxy a její výše může být úpravou místní vyhlášky i v průběhu sezóny kdykoliv změněna. Aktuální informace budou k dispozici vždy po příjezdu do hotelu.

**STRAVOVÁNÍ**

Zdroj: <https://www.cedok.cz/silver-club/>

Obrázek 62: Ukázka cenové nabídky nedotovaného zájezdu

Hotel Blue Sea Beach Resort 

Řecko \ Rhodos \ Faliraki

Kód: 8006-C



**Výhody nabídky**

- aktivní rodinná dovolená
- v blízkosti zábavy ve Faliraki
- pestrá nabídka sportovních a rekreačních aktivit
- velké bazény pro dospělé a děti
- písčité pláž

**Vybavení hotelu**

- All inclusive
- Bazén
- Vozíčkář
- Klimatizace
- Fitness
- Lednice
- Trezor
- Přimo u pláže
- Vodní sporty
- Tenis
- Nabídka pro seniory 55+

**STŘEDISKO**

Faliraki

**POLOHA**

Pá 06.09 – Út 17.09.19 (12 dní / 10 nocí)	20924 Kč
Pá 06.09 – Pá 13.09.19 (8 dní / 7 nocí)	23544 Kč
Po 09.09 – Po 16.09.19 (8 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Po 09.09 – Út 17.09.19 (9 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Pá 13.09 – Pá 20.09.19 (8 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Po 16.09 – Po 23.09.19 (8 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Po 16.09 – Út 24.09.19 (9 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Pá 20.09 – Pá 27.09.19 (8 dní / 7 nocí)	20512 Kč
Po 23.09 – Po 30.09.19 (8 dní / 7 nocí)	18612 Kč
Po 23.09 – Út 01.10.19 (9 dní / 7 nocí)	18612 Kč
Pá 27.09 – Pá 04.10.19 (8 dní / 7 nocí)	18984 Kč
Pá 30.09 – Po 07.10.19 (8 dní / 7 nocí)	15952 Kč
Po 30.09 – Út 08.10.19 (9 dní / 7 nocí)	15952 Kč

Zdroj: <https://www.cedok.cz/silver-club/>

K rozvoji cestovního ruchu seniorů v České republice se využívá celá množství:

- slevy poskytované subjekty cestovního ruchu
  - slevy na dopravu (dopravní společnosti)
  - slevy na zakoupení zájezdu (cestovní kanceláře)
  - slevy na ubytování (např. OREA HOTELS SENIOR PASS)
  - slevy na vstupy do historických a kulturních objektů, kulturní akce
  - slevy lázeňských pobytů (lázeňské hotely)
- podpora zdravotních pojišťoven ve formě příspěvku na lázeňskou péči.

Cestování seniorů se věnuje řada specializovaných serverů, které nabízejí přehled cestovních kanceláří připravujících dotované zájezdy pro seniory. Vedle důležitých rad a návodů v souvislosti s cestováním je zde uveden také seznam ubytovacích zařízení poskytujících slevy na ubytování osobám 50+ nebo 55+.

Servery věnující se problematice seniorského cestovního ruchu:

[www.Tretivek.cz](http://www.Tretivek.cz)

[www.cestovanipro seniory.cz](http://www.cestovanipro seniory.cz)

[www.seniorclub.cz](http://www.seniorclub.cz)

<https://www.planetacestovani.cz>



### OTÁZKY

1. Proč jsou senioři v popředí zájmu cestovních kanceláří?
  2. Které hlavní faktory mohou bránit seniorům v cestování?
  3. Jaké typy slev mohou senioři čerpat v cestovním ruchu?
  4. Který z programů EU je zaměřen na podporu rozvoje cestovního ruchu seniorů a co je jeho hlavním cílem?
-

## SHRnutí KAPITOLY



V této kapitole byla popsána specifika nabídky a poptávky po službách cestovního ruchu seniorů, účastníků cestovního ruchu věkové kategorie 55+.

Studenti se seznámili s cestovatelskými zvyklostmi seniorů v České republice, které byly přiblíženy prostřednictvím Inforgrafik zpracovaných Eurostatem a výsledky výzkumu zaměřeného na cestování seniorů. Dále byl představen způsob podpory cestovního ruchu seniorů na konkrétních příkladech z České republiky a zahraničí.

## ODPOVĚDI



1. Vzhledem k demografickému vývoji jde o velkou skupinu turistů, která ráda cestuje, požaduje kvalitní služby, jejich komplexní zajištění a za kvalitu si připlatí. Cestují v průběhu celého roku, napomáhají s vytížeností ubytovacích kapacit i mimo hlavní sezónu. Pobyty si kupují v dostatečném předstihu (first moment) a proto představují jistotu obsazenosti.
  2. Nedostatek času, špatný zdravotní stav, osamělost, strach z cestování nebo nedostatek finančních prostředků.
  3. Slevy na dopravu, za zakoupení zájezdu, na ubytování, vstupy, slevy lázeňských pobytů.
  4. Jedná se od roku 2009 o program Evropské komise CALYPSO, který zaměřen na oblast sociálního cestovního ruchu. Na základě tohoto programu by měl být chovní ruch přístupný všem bez výjimky, tedy i seniorům v oblasti rozvoje mimo sezónního cestovního ruchu.
-

## 8 NOVÉ TRENDY V CESTOVNÍM RUCHU SENIORŮ



### **RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY**

Cestovní ruch se neustále vyvíjí, což se odráží v nových trendech, kterým je věnována tato kapitola. Z nových trendů jsou zde popsány ty, které jsou v popředí zájmu účastníků cestovního ruchu z řad seniorů – zdravotně orientovaný cestovní ruch, gastroturistika a cesty po stopách filmařů (filmový turismus).

---



### **CÍLE KAPITOLY**

Cílem kapitoly je:

1. Seznámit studenty s novými trendy v cestovním ruchu seniorů.
  2. Objasnit specifika zdravotně orientovaného cestovního ruchu.
  3. Popsat gastronomický cestovní ruch.
  4. Definovat filmový cestovní ruch a jeho přínosy pro destinaci.
- 



### **KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY**

Nové trendy, zdravotně orientovaný cestovní ruch, gastroturismus, filmový cestovní ruch

---

Cestovní ruch představující významnou aktivitu v rámci trávení volného času, prošel v posledním desetiletí významnými změnami, které ovlivnily především následující faktory:

- demografický vývoj;
- nárůst volného času;
- zkušenosti s cestováním;
- rozvoj informačních technologií;
- životní styl;

- nárůst zájmu o zdraví a další vzdělávání.

Tyto změny následně vedly k rozvoji nových forem cestovního ruchu a zasáhly také seniorský segment.

## 8.1 Zdravotně orientovaný cestovní ruch

Jde o formu, která se zaměřuje na zdravotní aktivity související s fyzickým i psychickým zdravím účastníků cestovního ruchu. Tyto aktivity směřují k udržení, posílení a obnovení psychických i fyzických sil.

Zdravotně orientovaný cestovní ruch (Health tourism) člení většina autorů na zdravotní (někdy označován jako medicínský) cestovní ruch (Medical tourism) a lázeňský cestovní ruch (Spa tourism).

Obrázek 63: Členění zdravotně orientovaného cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování, Tresidder (2011, s. 268)

Oproti tomu Smith a Puczko se přiklánějí k členění zdravotně orientovaného cestovního ruchu na zdravotní cestovní ruch a wellness, a lázeňský cestovní ruch staví na rozmezí těchto dvou kategorií.

Zdravotní cestovní ruch představuje podle Kotíkové (2013, s. 56) cestování a pobyt s cílem provedení lékařského zákroku, popřípadě lékařské péče. Jde zpravidla o dobrovolné cesty do zahraničí ze svobodné vůle účastníka.

### 8.1.1 MOTIVY ÚČASTI NA ZDRAVOTNÍM CESTOVNÍM RUCHU

V roce 2010 rozčlenil Cohen (2010, p. 1467 – 1567) cesty z důvodu léčby do tří skupin podle legálnosti zákroku:

- 1) léčba je legální jak v zemi původu účastníka cestovního ruchu, tak v zemi kde za zdravotní turistikou míří;
- 2) léčba je nelegální jak v zemi původu, tak v zemi kam za léčbou (zákrokem) míří – např. transplantace orgánů;
- 3) léčba je nelegální domovské zemi účastníka cestovního ruchu, ale je legální v zemi, do které cestuje – např. euthanasie.

Na následujícím obrázku jsou graficky zaznačeny hlavní motivy vedoucí k tomu, že účastník cestovního ruchu opustí domovskou zemi a cestuje do zahraničí.

Obrázek 64: Hlavní motivy účasti na zdravotním cestovním ruchu v zahraničí



Zdroj: vlastní zpracování, Kotíková (2013, s. 56)

Jak vyplývá z výsledků šetření pro agenturu Czech Tourism je Česká republika v oblasti zdravotního cestovního ruchu cílovou příjezdovou zemí. Pro seniorské účastníky cestovního ruchu jsou nejčastějšími důvody cest v rámci zdravotní turistiky kratší čekací doba než domovské zemi, nižší náklady na léčbu a profesionalita zdravotnického personálu.

K hlavním zákrokům, které jsou v rámci zdravotnického cestovního ruchu poskytovány účastníkům ve věku 55 + se řadí:

- oční;
- ortopedické;
- kardiochirurgické;
- stomatologické.

## **8.2 Gastronomický cestovní ruch**

Cesty za jídlem a kulinářskými zážitky mohou být jedním z motivů, které vedou účastníka cestovního ruchu k tomu, aby opustil obvyklé místo bydliště a vydal se na cestu.

Pro tuto formu cestovního ruchu se používá vedle termínu gastronomický cestovní ruch, také řada dalších synonym např. gastroturismus, gurmánský nebo kulinářský cestovní ruch.

Kotíková (2013, s. 39) definuje gastronomický (kulinářský) cestovní ruch jako formu cestovního ruchu, kdy hlavním motivem cesty je gastronomie a kulinářské zážitky.

Turista při cestě za gastronomickým zážitkem získává znalosti nejen o místní kuchyni, ale také o historii, tradicích a zvycích místních obyvatel. Protože je národní kuchyně součástí kultury dané země, je gastronomický cestovní ruch považován za součást kulturního cestovního ruchu.

Mezi seniorskou populací roste zájem o gastronomický cestovní ruch z důvodů:

- zvýšeného zájmu o zdravý způsob stravování;
- rostoucího zájmu o autentické zážitky během cestování.

K aktivitám v rámci gastronomického cestovního ruchu patří návštěvy farmářských trhů, restauračních zařízení, gastronomických akcí a festivalů, gastronomických muzeí, exkurze do potravinářských provozů nebo účast na kurzech vaření.

Obrázek 65: Členění aktivit v rámci gastronomického cestovního ruchu

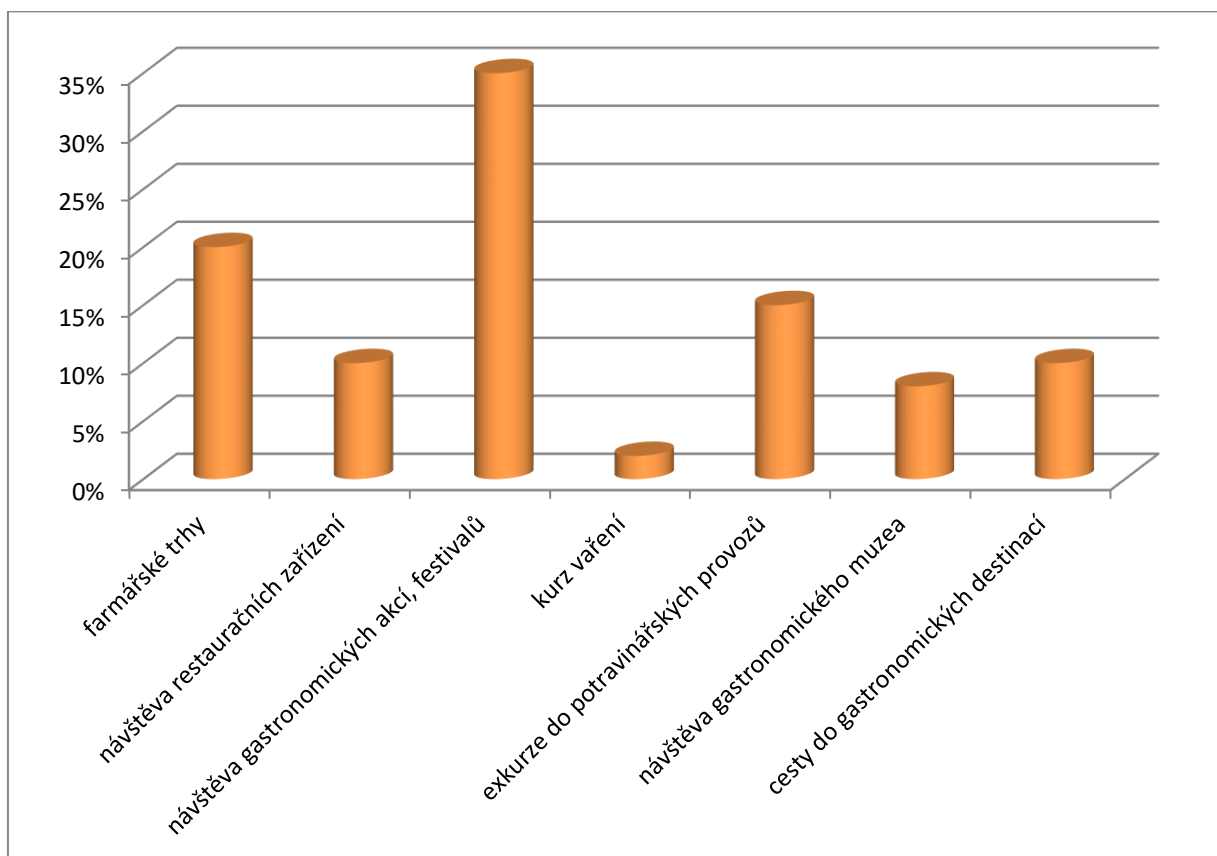


Zdroj: vlastní zpracování

Mezi účastníky gastronomického cestovního ruchu seniorského věku patří k nejvyhledávanějším a nejoblíbenějším aktivitám návštěva gastronomických akcí, slavností a festivalů, kterých se v celé ČR pořádá v průběhu roku velké množství. V rámci výzkumu nejvíce dotazovaných ve věkové skupině 55 + uvedlo, že opakovaně navštívili Karlovský gastrofestival (konaný každoročně v říjnu ve Velkých Karlovicích). Podle oficiálních informací tento gastrofestival navštívilo za 11. ročníků 208 300 návštěvníků a z toho téměř polovinu tvořili návštěvníci ve věku 55 a více let. Velké oblibě se mezi seniory těší také farmářské trhy a exkurze do potravinářských provozů, především do čokoládoven, pivovarů, lihovarů a návštěvy vinných sklípků spojené s degustací. Oproti tomu nejmenší zájem je o kurzy vaření, kdy dotazování uvádějí, že je od účasti odrazuje vysoká cena za kurz.



Graf 11: Nejvyhledávanější aktivity seniorů v gastronomickém cestovním ruchu



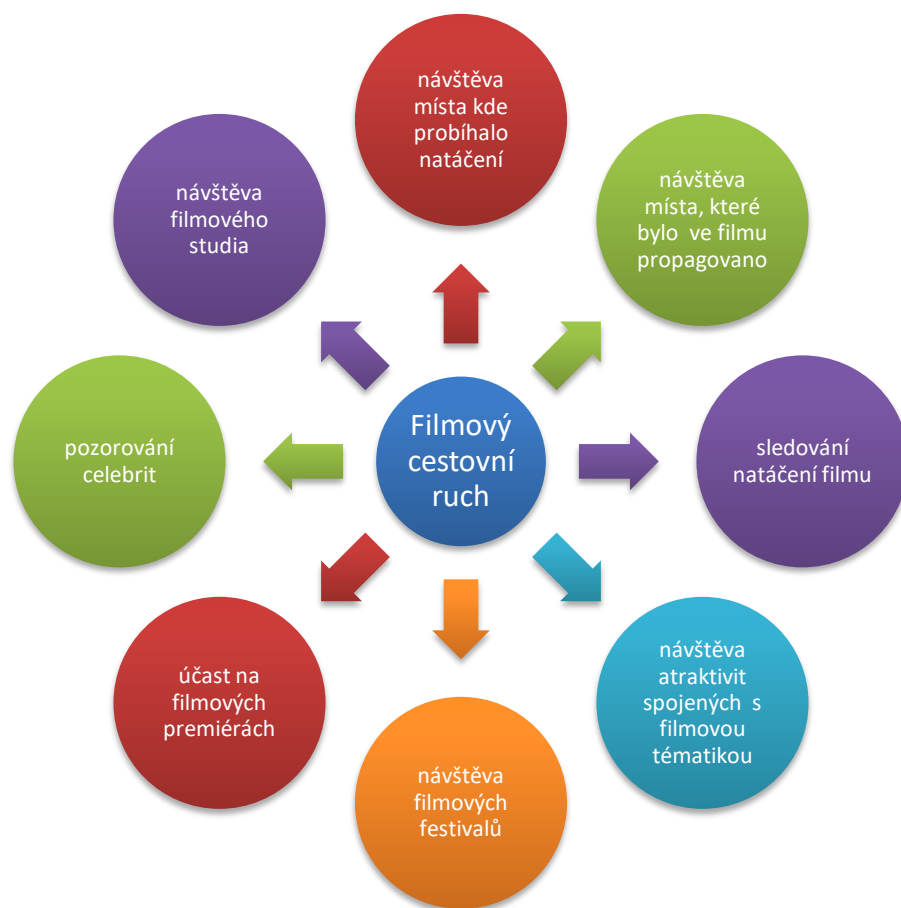
Zdroj: vlastní výzkum

### 8.3 Filmový cestovní ruch

Dalším novým trendem v cestování seniorů jsou návštěvy filmových lokalit. Filmový turismus je forma cestovního ruchu, kdy hlavní motivací cesty je návštěva místa spojeného s určitým filmem, seriálem nebo jiným audiovizuálním dílem. Účastníci cestovního ruchu se vydávají po stopách filmařů, aby zjistili, jak daná lokace vypadá ve skutečnosti, porovnali filmové zobrazení s realitou nebo aby navštívili atraktivitu, která se k filmu vztahuje.

Filmový cestovní ruch zahrnuje také další aktivity, které jsou znázorněny na obrázku 66.

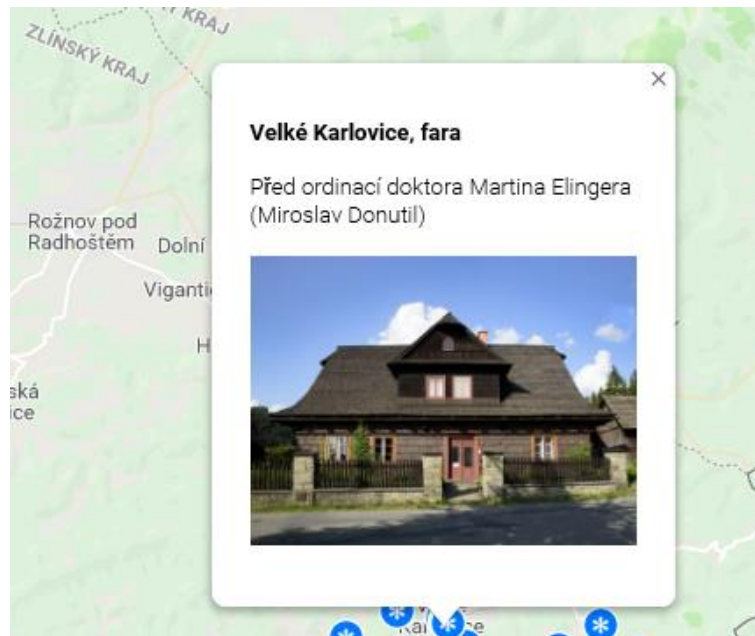
Obrázek 66: Členění aktivit filmového cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování, Kotíková (2013, s. 135)

Návlštěva místa, kde natáčení probíhalo, je nejčastějším motivem cesty v rámci filmového turismu, ať už jde o reálné místo nebo místo náhradní. Typickým reálným místem v České republice je například hrad Karlštejn, který je spojován s filmovým muzikálem z roku 1973 „Noc na Karlštejně“ nebo jihočeská vesnice Hoštice známá díky trilogii „Slunce, seno...“. Náhradním místem, které je ve filmu nebo seriálu pojmenováno jinak, je například valašská obec Velké Karlovice (v seriálu pojmenována jako Protějov). Natáčení a následné odvysílání seriálu Doktor Martin vedlo k výraznému nárůstu návlštěvnosti obce, jak dokládají údaje o návlštěvnosti informačního centra (rok 2015 – 23 346 návlštěvníků IC, rok 2016 – 35 185) nebo data ČSÚ o počtu ubytovaných hostů v hromadných ubytovacích zařízeních. Zájem o návlštěvu míst, která se objevila ve zmiňovaném seriálu, vedla Českou televizi k vytvoření mapy filmových míst seriálu Doktor Martin a IC ve Velkých Karlovicích si zpracovalo vlastní mapu „Po stopách Doktora Martina“.

Obrázek 67: Mapa filmových míst seriálu Doktor Martin



<https://www.ceskatelevize.cz/porady/10789384002-doktor-martin/8862-protejov/>

Obrázek 68: Mapa „Po stopách Doktora Martina“



Zdroj: IC Velké Karlovice

Filmový cestovní ruch může významně ovlivnit nejen návštěvnost konkrétního místa, ale také jeho image a hodnocení. Přínosy filmového cestovního ruchu pro dané místo jsou uvedeny v tabulce 8.

Tabulka 8: Přínosy filmového cestovního ruchu pro destinaci

Pozitiva	Negativa
<ul style="list-style-type: none"><li>• zviditelnění místa</li><li>• zvýšení kulturní prestiže</li><li>• nárůst poptávky po službách cestovního ruchu</li><li>• vznik nových pracovních míst</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ztráta soukromí rezidentů</li><li>• zvýšení cenové hladiny</li><li>• přetížení dopravních komunikací</li><li>• negativní dopad na životní prostředí</li></ul>

Zdroj: vlastní zpracování

K produktům filmového cestovního ruchu, které se podílejí na zvýšení návštěvnosti místa a atraktivnosti konkrétní destinace se řadí:

- tematicky zaměřené akce na konkrétní film nebo seriál pro uzavřenou skupinu;
- animační programy na místě natáčení;
- ubytování v objektu, kde probíhalo natáčení;
- kostýmované prohlídky ve filmové lokaci s výkladem;
- setkání s herci a tvůrci, kteří se podíleli na natáčení;
- filmové stezky ve vybrané lokalitě – viz obrázek 69;
- informační panely s obrázky z filmu umístěné na daném reálném místě – viz obrázek 69.

Obrázek 69: Filmová stezka



Zdroj: Destinační společnost Východní Čechy

Obrázek 70: Informační panel v Kroměříži



Zdroj: fotoarchiv Mikšánková Karolína





## OTÁZKY

1. Jak je definován zdravotně orientovaný cestovní ruch?
  2. Jaké jsou hlavní důvody účasti na zdravotním cestovním ruchu?
  3. Jak je možné členit gastronomický cestovní ruch?
  4. Jaká pozitiva přináší filmový turismus danému místu (destinaci)?
- 



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Tato kapitola měla za cíl seznámit studenty s novými trendy v nabídce produktů cestovního ruchu zaměřeného na seniorskou klientelu. Pozornost byla věnována zdravotně orientovanému cestovnímu ruchu a motivacím, které vedou k účasti na této formě cestovního ruchu. Dále byl definován gastronomický cestovní ruch, popsány důvody rostoucího zájmu o gastroturismus a nejvyhledávanější aktivity seniorů v gastronomickém cestovním ruchu. Závěr kapitoly byl zaměřen na charakteristiku filmového cestovního ruchu, aktivity a přínosy filmové turistiky pro konkrétní destinaci spojenou s filmem nebo seriálem.

---



## ODPOVĚDI

1. Jde o formu cestovního ruchu, která se zaměřuje na zdravotní aktivity směřující k udržení, posílení a obnovení psychických i fyzických sil účastníků cestovního ruchu.
2. Nižší náklady, kratší čekací doba, kvalitnější lékařská péče, anonymita, spojení léčby s dovolenou, požadované lékařské zákroky se v domovské zemi neprovádějí.
3. Návštěvy restauračních zařízení, farmářských trhů, gastrofestivalů, prohlídky gastronomických muzeí a expozic, exkurze do potravinářských provozů, účast na kurzech vaření, cesty za gastronomickými zážitky do vybraných destinací.

4. Zviditelnění místa, zvýšení kulturní prestiže, zvýšení návštěvnosti a s tím související nárůst poptávky po službách cestovního ruchu a vznik nových pracovních míst.
-

## LITERATURA

- Cohen, I. 1995. *Protecting Patients with Passports: Medical Tourism and the Patient-Protective Argument*. Iowa: Law Review.
- Crompton, J. 1979. Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, vol. 6.
- Čertík, M. 2001. *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF. ISBN 80-238-6275-8.
- Goeldner, Ch. R., Brent Richie, J., R. 2014. *Cestovní ruch – principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-251-2595-3.
- HORNEMAN, L., CARTER, R., W., WEI, S., RUYS, H. 2002. *Profiling the senior traveler: An Australian perspective*. *Journal of Travel Research*, č. 41.
- Hunziker, W., Krapf, K. 1942. *Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Zürich: Polygraphischer Verlag.
- Indrová, J. a kol. 2008. *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: MMR. ISBN 978-80-7399-407-05.
- Jakubíková, D. 2009. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3247-3.
- Jakubíková, D. 2009. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3247-3.
- Janiš, K., Skopalová, J. 2016. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5535-9.
- Kotíková, H. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4603-6.
- Lindnerová, I. 2015. *Cestovní ruch – teoretická a právní východiska*. Praha: IDEA servis, ISBN 978-80-85970-86-9.
- Maříková, H., Petrušek, M., Vodáková, A. *Velký sociologický slovník I*. 1996. Praha: Karolinum. ISBN 80-718-4311-3.
- Mlejnková, L. 2016. *Stravovací služby*. Praha: IDEA servis. ISBN 978-80-85790-88-3.
- NORMAN, W., C., DANIEL, M., J., MCGUIRE, F., NORMAN, C., A. 2001. *Whither the mature market: An empirical examination of the travel motivations of neo-mature and veteranmature markets*. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, č. 8.



Orieška, J. 2010. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA servis. 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

Palátková, M., Zichová, J. 2014. *Ekonomika turismu. Turismus České republiky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3643-3.

Reidl, A. 2012. *Senior – zákazník budoucnosti*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0018-6.

Ryglová, K., Burian, M., Vajčnerová I. 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.

Ryglová, K., Burian, M., Vajčnerová, I. 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

Seifert, V. a kol. 2013. *Průvodcovské činnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4807-8.

Schiffman, L., Kanuk, L. *Nákupní chování*. 2004. Brno: Computer Press. ISBN 80-200-0950-7.

Schwartzhoffová, E. 2013. *Služby v cestovním ruchu*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-0-244-3438-4.

Šauer, M., Vystoupil, J., Holešinská, A. 2015. *Cestovní ruch – učební text*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN nevedeno.

Vaníček, J. 2015. *Kulturní turismus*. Opava: Slezská univerzita v Opavě. ISBN nevedeno.

Zelenka, J., Pásková, M. 2002. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Praha: MMR. ISBN nevedeno.























.

## **SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY**

Tato studijní opora je určena pro studentům bakalářského studijního programu Edukační péče o seniory, který je zaměřen na přípravu kvalifikovaných odborníků pro edukaci seniorů. Cílem studijní opory je seznámit studenty se základními aspekty cestovního ruchu seniorů.

Opora je doplňujícím studijním textem a nemůže být využita jako jediný studijní materiál. Teoretický základ uvedený ve studijní opoře má posloužit k základnímu pochopení problematiky cestovního ruchu seniorů, ale znalosti je třeba rozšířit studiem další literatury, odbornými exkurzemi v zařízeních cestovního ruchu a řešením případových studií.

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Název: **Cestovní ruch a senioři**

Autor: **Ing. Pavlína Sonnková**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě  
Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: studentům SU FVPOpava

Počet stran: 123

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.