

Projekt poznávacího zájezdu pro české turisty do Skotska

Bc. Petra Habartová

Diplomová práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav podnikové ekonomiky
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra Habartová**
Osobní číslo: **M13902**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Podniková ekonomika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Projekt poznávacího zájezdu pro české turisty do Skotska**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte kritickou literární rešerši z oblasti daného tématu.

II. Praktická část

- Analyzujte současný stav poptávky a nabídky poznávacích zájezdů zaměřených na Skotsko v České republice a proveďte analýzu výchozích podmínek pro vytvoření zájezdu.
- Zpracujte a vytvořte projekt poznávacího zájezdu do Skotska.
- Projekt podrobte nákladové, časové a rizikové analýze.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

GOELDNER, Charles and Brent RITCHIE. Cestovní ruch: principy, příklady, trendy. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2014, 545 s. ISBN 978-80-265-0298-2.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. 2. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

WILSON, Neil and Andy SYMINGTON. Discover Scotland. 1st ed. Footscray, Vic: Lonely Planet, 2011, 366 s. ISBN 978-174-2202-860.

ZELENKA, Josef. Marketing cestovního ruchu. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010, 240 s. ISBN 978-80-86723-95-2.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.**
Ústav podnikové ekonomiky
Datum zadání diplomové práce: **16. února 2015**
Termín odevzdání diplomové práce: **27. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 16. února 2015


prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka




doc. Ing. Boris Popesko, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byla jsem seznámena s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové práci pracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 20. 4. 2015


podpis diplomanta

ABSTRAKT

Tématem diplomové práce je projekt poznávacího zájezdu pro české turisty do Skotska. Skotsko jako cíl českých turistů je zkoumáno z hlediska zájmu poptávky a nabídky. V průzkumu nabídky se srovnávají cestovní kanceláře a jejich charakteristiky, v neposlední řadě cena zájezdů. V průzkumu poptávky pak preference turistů, kteří navštívili Skotsko. Pro zhodnocení poptávky sloužily statistické údaje a průzkum provedený v cestovních kancelářích. Potenciál Skotska byl zkoumán formou metody činitelé rozvoje a rozmístění cestovního ruchu. Následně byla destinace vyhodnocena metodou SWOT analýzy. V projektové části jsem se zaměřila na přípravu zájezdu pro seniory, jelikož tato skupina byla vyhodnocena z výsledků analýz jako zajímavý klient. V projektové části jsem připravila itinerář zájezdu a provedla nákladovou, časovou a rizikovou analýzu. Výsledkem je nabídka sedmidenního poznávacího zájezdu pro skupinu 55+.

Klíčová slova: Skotsko, čeští turisté, seniorští turisté, poznávací zájezdy, cestovní kanceláře v ČR, přírodní a kulturní památky Skotska, kalkulace nákladů, itinerář zájezdu, riziková analýza, časová analýza.

ABSTRACT

The topic of the thesis is The Excursion Tour Project for Czech Tourists to Scotland. Scotland as a destination of Czech tourists is explored in terms of the interest of supply and demand. Travel agencies and their characteristics are being compared in a survey of supply, as well as prices of the tour. Preferences of tourists who visited Scotland are being compared in a survey of demand. Statistics data and a survey made by travel agencies served for evaluation of demand. The potential of Scotland was examined by a form of analysis of tourism preconditions. Subsequently, the destination was evaluated by using SWOT analysis. In the project part I focused on preparing tour for seniors, because this group was evaluated as the most interesting client due to the analytical results. The project part consists of tour itinerary, cost calculation, time and risk analysis. The result is a seven-day excursion tour for a group of 55+.

Keywords: Scotland, Czech Tourists, Senior Tourism, Excursion Tour, Travel Agencies in the Czech Republic, The Natural and Cultural Heritage of Scotland, Cost Calculation, Tour Itinerary, Risk Analysis, Time Analysis.

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce doc. Ing. Zuzaně Tučkové, Ph.D. za odborné vedení, připomínky a konzultace, které mi pomohly při zhotovení této práce.

Chtěla bych poděkovat cestovním kancelářím za jejich ochotu a odpovědi při dotazníkovém průzkumu a zvláště těm, kteří mi nabídli se na ně obrátit s dodatečnými dotazy.

Děkuji všem těm, co mi přišli do života a nabyli mě novými poznatky, které jsem mohla při diplomové práci uplatnit.

OBSAH

ÚVOD	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 CESTOVNÍ RUCH	13
1.1 DEFINICE A VYMEZENÍ CESTOVNÍHO RUCHU.....	13
1.2 VÝZNAM CESTOVNÍHO RUCHU	15
1.3 TYPOLOGIE CESTOVNÍHO RUCHU.....	16
1.3.1 Druhy cestovního ruchu	16
1.3.2 Formy cestovního ruchu.....	17
2 CESTOVNÍ KANCELÁŘE A AGENTURY	19
3 SENIORSKÝ CESTOVNÍ RUCH	21
3.1 SPECIÁLNÍ KONCEPT PRO SENIORY	23
3.2 PODPORA CESTOVNÍHO RUCHU SENIORŮ V EU A ČR.....	24
4 TECHNIKA ZPRACOVÁNÍ ZÁJEZDU	25
4.1 SESTAVENÍ PROGRAMU ZÁJEZDU.....	26
4.2 ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB PRO ÚČASTNÍKY ZÁJEZDU	27
4.3 KALKULACE ZÁJEZDU	28
4.3.1 Tvorba cen podle nákladů	28
4.3.2 Nepřímé a přímé náklady zájezdu.....	29
4.3.3 DPH u služeb cestovního ruchu	29
5 POUŽITÉ ANALYTICKÉ METODY	31
5.1 MARKETINGOVÝ VÝZKUM.....	31
5.2 ČINITELE ROZVOJE A ROZMÍSTĚNÍ CESTOVNÍHO RUCHU	32
5.3 SWOT ANALÝZA	33
6 ZHODNOCENÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
7 ANALÝZA POPTÁVKY PO SKOTSKU	36
7.1 NÁVŠTĚVNOST SKOTSKA	36
7.2 ANALÝZA POPTÁVKY ČESKÝCH TURISTŮ PO ZÁJEZDECH DO SKOTSKA.....	38
7.2.1 Postoj Čechů k cestování	38
7.2.2 Skotsko a čeští turisté.....	40
7.2.3 Průzkum preferencí českých klientů po poznávacích zájezdech do Skotska	41
7.2.4 Volba segmentu účastníků poznávacího zájezdu do Skotska	43
7.2.5 Makroekonomický pohled	43
8 ANALÝZA NABÍDKY POZNÁVACÍCH ZÁJEZDŮ DO SKOTSKA	45
8.1 POROVNÁNÍ NABÍDEK JEDNOTLIVÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘŮ.....	45
8.1.1 Zhodnocení nabízených zájezdů	48
9 PODMÍNKY PRO ROZVOJ CESTOVNÍHO RUCHU VE SKOTSKU	50
9.1 LOKALIZAČNÍ FAKTORY	50
9.1.1 Přírodní atraktivity	50

9.1.2	Společenské atraktivita	53
9.2	SELEKTIVNÍ FAKTORY	56
9.2.1	Politické uspořádání	56
9.2.2	Ekonomická situace	56
9.2.3	Demografické faktory	57
9.2.4	Ekologické faktory	57
9.3	REALIZAČNÍ FAKTORY	58
9.3.1	Ubytovací zařízení	58
9.3.2	Stravovací zařízení	60
9.3.3	Doprava	60
10	SWOT ANALÝZA	62
11	SHRNUTÍ A VYHODNOCENÍ ANALÝZ	65
12	PROJEKT	67
12.1	PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU	67
12.2	ČASOVÁ ANALÝZA PROJEKTU	68
12.3	TVORBA PRODUKTU	71
12.3.1	Doprava v rámci zájezdu	71
12.3.2	Ubytování v rámci zájezdu	72
12.3.3	Pojištění v rámci zájezdu	73
12.4	PROGRAM ZÁJEZDU A ČASOVÝ HARMONOGRAM	73
12.5	NÁKLADOVÁ ANALÝZA PROJEKTU	81
12.5.1	Předběžná kalkulace zájezdu	81
12.5.1.1	Nepřímé náklady na skupinu	81
12.5.1.2	Přímé náklady na jednu osobu	86
12.5.1.3	Celková cena zájezdu	89
12.5.2	Analýza nákladů při organizaci zájezdu	90
12.5.3	Výnosy ze zájezdu a bod zvratu	94
12.6	RIZIKOVÁ ANALÝZA	96
12.7	SWOT ANALÝZA NAVRHOVANÉHO ZÁJEZDU	100
12.8	ZHODNOCENÍ PROJEKTOVÉ ČÁSTI	102
	ZÁVĚR	103
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	104
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	112
	SEZNAM GRAFŮ	114
	SEZNAM OBRÁZKŮ	115
	SEZNAM TABULEK	116
	SEZNAM PŘÍLOH	118

ÚVOD

Travelling is like flitring with life. It's like saying: „ I would stay and love you, but I have to go, this is my station.“

Lisa St. Aubin de Feran

Pod pojmem cestovní ruch se člověku běžně vybaví zájezdy, dovolená. Tyto výrazy jsou však podány v široké souvislosti. To je právě hlavním znakem cestovního ruchu, komplexnost. Z určitého pohledu je velmi zajímavé, kolik poskytovatelů služeb se podílí na tom, aby se takový zájezd mohl vůbec zorganizovat a realizovat. Cestovní ruch v sobě zahrnuje i mnohé vědní disciplíny, například geografické, kulturní, ekonomické a sociální. Profesionální poskytovatelé služeb cestovního ruchu by tyto znalosti měli ovládat.

Tímto lze odpovědět i na otázku, proč se zaměřuji na projekt poznávacího zájezdu. Činnosti touroperátorů mě zajímají již od střední školy, a proto jsem si chtěla vyzkoušet, co všechno obnáší vytvořit nový produkt pro cestovní kancelář.

Při výběru destinace jsem zvolila Skotsko. Skotsko je právě tou destinací, o které si troufám říci, že ji znám natolik, abych z této země dokázala vzít to nejlepší a prezentovat ji klientovi. Při pobytu v této zemi bylo mou pracovní náplní poskytování informací turistům o destinaci a díky tomu vím, jaké atraktivita jsou nejvíce vyhledávány. Také znalost zdejší kultury, poměrů a služeb mi pomáhá při organizaci zájezdu a výběru vhodných poskytovatelů především u dopravy a ubytování.

V portfoliu cestovních kanceláří je zahrnuto nespočet zemí a typů dovolených. Já se zaměřuji spíše na alternativní způsob cestování, než masovou turistiku a tím chci navrhnout zájezd, při kterém účastníci poznají jednu z nejkrásnějších přírodních krás na světě, kulturní dědictví země a večery při sklence dobré whisky.

Někde se nám líbí, ale odjíždíme dál, za cestou poznání.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Cílem mé diplomové práce je vytvořit nový zájezd, který bude odlišitelný, konkurence schopný a dostatečně rentabilní. Toho cíle docílím díky zaměřením se na určitý segment klientů, kteří mi vyplynou z výsledků průzkumu poptávky. Dále pak zjištěním aktuálních nabídek zájezdů do Skotska, které získám z důkladného průzkumu a porovnání cestovních kanceláří, které tento typ zájezdů organizují.

Metodika zpracování diplomové práce

V první fázi si určím směr diplomové práce, stanovím cíl a definuji možné překážky, které by mohly nastat při zpracování diplomové práce.

V dalším kroku si vyhledám vhodné literární zdroje, které se zabývají problematikou tvorby zahraničního zájezdu a zmapováním nabídky a poptávky v cestovním ruchu.

Poté nastává analytická fáze, která bude zaměřena na rozsáhlý sběr a vyhodnocení dat nabídky a poptávky.

Nejdříve se zaměřím na průzkum nabídky cestovních kanceláří. K tomu mi bude nápomocná praxe v cestovní agentuře Neckermann Zlín, kde si zjistím z partnerských cestovních kanceláří nabídky poznávacích zájezdů do Skotska a vytvořím si poznámky o zajímavých charakteristikách těchto CK. Díky práci se systémem CeSYS3 mohu především zjistit aktuální zájezdy a jejich detailní popis. Dalším nástrojem je mi internet a to stránky největších online prodejců. Po sběru těchto dat nastává jejich vyhodnocení.

Aktuální poptávka např. příjezdy českých návštěvníků, výdaje, délka pobytu, aj. bude zjištěna ze sekundárních zdrojů (statistik, ročenek apod.). Preference českých turistů po zájezdech do Skotska budou zjištěny po oslovení cestovních kanceláří dotazníkovou formou. Po sběru těchto dat nastává jejich vyhodnocení.

V rámci analýz bude využita analýza podmínek pro rozvoj cestovního ruchu ve Skotsku. Díky tomu, že tato analýza v sobě obsahuje selektivní předpoklady, kde jsou zahrnuty makroekonomické vlivy, nebude nutné dále vypracovávat PEST analýzu. Na základě výsledků analýz navrhnu SWOT analýzu.

Jakmile budu mít provedeny analýzy, stanovím si strategii pro tvorbu projektu, kdy pomocí syntézy velkého množství získaných informací vyberu ty nejdůležitější údaje. V této fázi bude nejpodstatnější, abych z výsledků sladila nabídku s poptávkou.

V projektové fázi nejdříve stanovím za pomocí programu WinQSB časový horizont projektu. Jelikož práce bude vypracovávána přímo ve Skotsku, zajdu si do informačních turistických center, kde si zjistím novinky pro turisty pro rok 2015 a i pomocí materiálů, rad a získaných dat z analýz vytvořím program a časový harmonogram zájezdu. Následně přejdu k nákladové analýze. Hlavním krokem bude vybrat vhodné dodavatele a zajistit ceny. Toho docílím přímým kontaktováním dopravce v místě a ubytovací zařízení budu řešit díky svým zkušenostem a recenzí na internetu. Následně přejdu k nákladové analýze, kde vykalkuluji cenu zájezdů z pořizovacích nákladů. Vypočítám bod zvratu, kde neopomenu přidat náklady na organizaci zájezdu a režijní náklady CK. Dále vytvořím analýzu rizik, kde budou vytyčena rizika, která mohou negativně ovlivnit zájezd a možnost jejich řešení. Nakonec uvedu SWOT analýzu projektu a diplomová práce bude tímto uzavřena.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CESTOVNÍ RUCH

1.1 Definice a vymezení cestovního ruchu

Cestovní ruch je vymezen autory, kteří pohlíží na tento pojem z mnoha pohledů.

O první pokus definovat cestovní ruch se zasloužili profesori Huzniker a Krapf z Bernské Univerzity v roce 1942. Tato definice pomohla k rozeznání turistů od imigrantů, ale nerozeznává, jestli jsou cesty motivem rekreace nebo obchodních aktivit. Dále zde není vymezená doba, kdy se účastník cestovního ruchu již nepočítá za turistu. V roce 1981 organizace AIEST výše zmíněnou definici bez jakékoliv ztráty její jednoduchosti převzala za svou. (Holloway, 2009, s. 7-8; Hesková, 2006, s. 10).

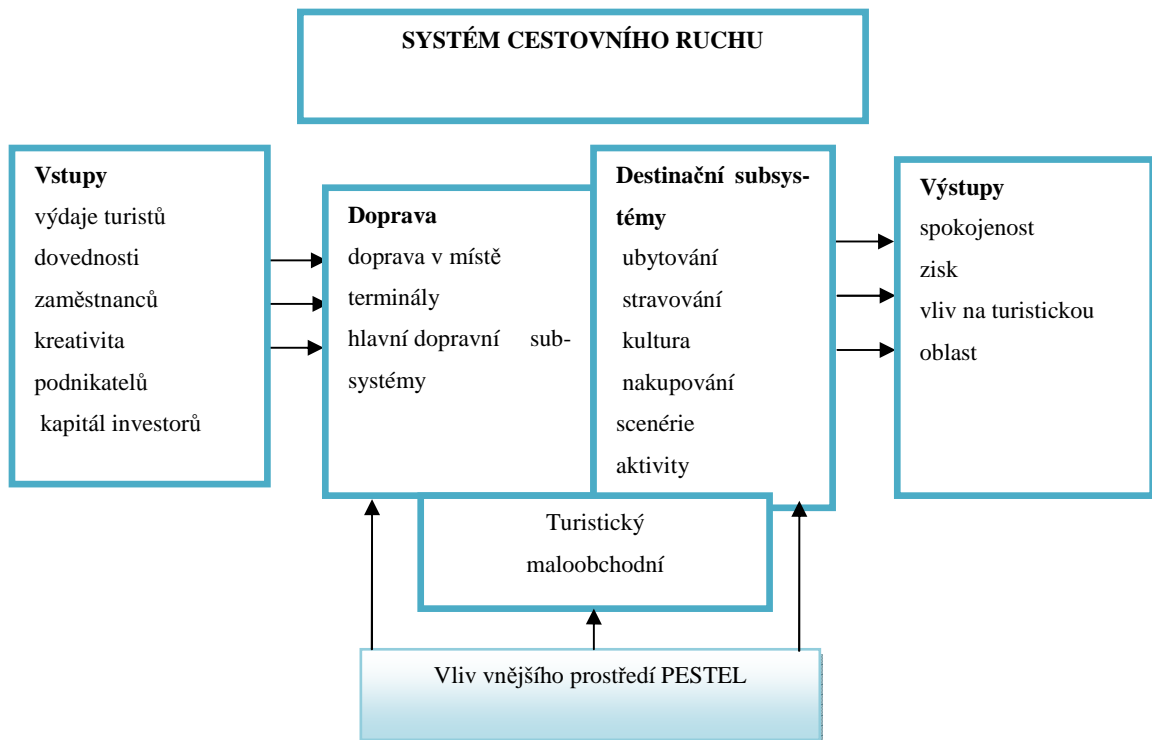
„Cestovní ruch je souhrn jevů a vztahů, které vyplývají z cestování nebo pohybu osob, přičemž místo pobytu není trvalým místem bydlení a zaměstnání.“

(Holloway, 2009, s. 7-8; Hesková, 2006, s. 10).

Nejpoužívanější definice byla navržena roku 1993 organizací UNWTO dříve WTO, která zní následovně: *„Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest (osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa).“* (CzechTourism, © 2005-2015; Holloway, 2009, s. 8; Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 17).

Zelenka a Pásková uvádějí, že cestovní ruch zahrnuje poznatky z mnoha vědních disciplín, což z něj činí komplexní společenský jev. Těmito disciplínami jsou zejména geografie, sociologie, psychologie, marketing a management, ekologie, antropologie a rekreologie. (2012, s. 83). Dále cestovní ruch může nabývat na významu a rozvíjet se pouze tam, kde je mír a vládnou dobré vztahy v zemi a mezi národy. Dalšími hlavními příčinami rozvoje cestovního ruchu jsou přírodní atraktivity, kulturní a historické památky, materiálně technické vybavení, ekonomika státu, demografie, administrativní nařízení, profesionální pracovníci apod.

Na obr. 1 je znázorněn systém cestovního ruchu, kde hlavním jádrem jsou služby v destinaci a atraktivity, které jsou ovlivňovány makroekonomickými vlivy. Vstupem do systému jsou výdaje turistů, profesionalita zaměstnanců, kreativita podnikatelů aj. Výstupem jsou pak spokojení účastníci cestovního ruchu, zisk a zanechaný vliv na okolí.



Obr. 1. Systém cestovního ruchu

Zdroj: (vlastní zpracování podle Jakubíkové 2012, s. 21)

Cestovní ruch je charakteristickým odvětvím, které má svá specifika:

(Jakubíková, 2012, s. 20)

- produkt cestovního ruchu nelze vyrábět a skladovat;
- vázanost na poskytovatele, spjatost s územím, ve kterém je realizován;
- velký vliv má prostředí, ve kterém jsou služby čerpány;
- sezónnost;
- cestovní ruch je značně ovlivněn přírodními faktory;
- provázanost mnoha dodavatelů, vysoký podíl práce;
- nabídka a poptávka jsou těsně propojeny a při vysoké poptávce rostou ceny v destinaci;
- poptávka je ovlivněna dostupnými zdroji obyvatel, volným časem, nabízenými službami, preferencemi klientů, způsobem života, módou a prestiží;
- nabídku do značné míry ovlivňují technologické prostředky např. internet, informační a rezervační systémy (Galile, Sabre, Amadeus). (Jakubíková, 2012, s. 21)

1.2 Význam cestovního ruchu

„Cestovní ruch je vizitkou regionu i celé země.“

(Petr Kužel, prezident Hospodářské komory České republiky 2008-2014)

Cestovní ruch je indikátorem životní úrovně obyvatel a má značný vliv na ekonomické, sociální a environmentální aspekty.

Hlavním přínosem cestovního ruchu pro člověka je motiv k učení se cizím jazykům, interakce a porozumění jiných kultur, vytváření životního stylu, využití volného času a regenerace sil.

Ze sociálního hlediska přispívá ke zlepšení veřejných služeb, oživení místních tradic a zkvalitnění života v dané lokalitě.

Z ekonomického aspektu cestovní ruch vytváří pracovní místa, zvyšuje konkurenceschopnost daného území a aktivní cestovní ruch pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu. (CzechTourism, © 2005-2015)

Ekonomické ukazatele cestovního ruchu jsou následující:

- *„podíl CR na tvorbě HDP;*
- *podíl CR na zaměstnanost;*
- *výdaje obyvatel na CR;*
- *podíl devizových příjmů z cestovního ruchu na příjmech za služby a produkty;*
- *podíl devizových příjmů z cestovního ruchu na HDP;*
- *devizové příjmy z CR.“*

(Indrová, Houška a Petrů, 2011, s. 11)

Statistický monitoring mezinárodního cestovního ruchu má na starosti především UNWTO, WTTC, EUROSTAT a OECD. V České republice se statistikou a analýzou cestovním ruchu zabývá Ministerstvo pro místní rozvoj. (Palatková, 2014, s. 97)

Pozitivní stránkou environmentálního faktoru cestovního ruchu na dané území jsou následující aspekty: zvyšuje důraz na ukázkovost a zodpovědnost návštěvníků při návštěvě lokalit, zabraňuje průmyslovému využití atraktivních míst, zdroj příjmu dotací na výstavbu pro zvelebnění přírodních atraktivit (národní parky, CHKO), vytváří zájem o edukační vzdělávání v oblasti ochrany přírody. V rámci udržitelného cestovního ruchu vystupují do popředí

následující organizace WTTC (Agenda 21), UNWTO a Rady Země. (Palatková, 2014, s. 169).

Výše jsem vyjmenovala pozitivní vliv cestovního ruchu na jeho okolí, ale existují i negativní hlediska, která působí na zmíněné ekonomické, sociální a environmentální faktory. K negativním aspektům z environmentálního hlediska patří překročení kapacity daného místa návštěvníky (znečišťování, ničení flóry, fauny a památek, potíže s likvidací odpadu atd.). Dále sociokulturní změny v lokalitě (změna návyků místních obyvatel, střet kultur), které mohou vést až k nesnášenlivosti turistů ze strany místních obyvatel. Negativními projevy v ekonomice jsou růst cen v dané lokalitě díky poptávce po službách a produktech, růst cen půdy a nemovitostí, vysoká ekonomická závislost na cestovním ruchu.

(Goeldner a Ritchie, 2009)

1.3 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře můžeme najít řadu kritérií, které třídí cestovní ruch do specifických oblastí. Podle Ryglové a Indrové je typologie cestovního ruchu následující:

- druhy cestovního ruchu – podle způsobu realizace;
- formy cestovního ruchu – podle motivace účastníků na cestovním ruchu.

(Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 19; Indrová, 2011, s. 17)

1.3.1 Druhy cestovního ruchu

Podle vztahu k platební bilanci

- Domácí cestovní ruch - místní rezidenti cestují v rámci své země a nepřekročí státní hranice. Jde o tzv. domácí spotřebu.
- Zahraniční cestovní ruch - osoba během cestování překročí jedny nebo více hranic. V této kategorii rozlišujeme aktivní a pasivní CR. U aktivního CR (angl. Incoming) cizinci přijíždějí do destinace a jedná se o export služeb, které turisté čerpají za cizí měnu (devizové příjmy). Naopak pasivní CR (angl. Outgoing) znamená, že domácí turisté vyjíždějí do zahraničí a utrácejí v jiné zemi své prostředky. Jedná se o import zahraničních služeb (devizové výdaje).
- Tranzitní cestovní ruch - turisté pouze přejíždějí přes území státu do jiného cílového místa. Do této kategorie se řadí i pasažéři, kteří mají letecké mezipřistání v jiné destinaci.

Podle místa realizace

- Vnitřní cestovní ruch - jedná se o cesty místních obyvatel v rámci svého státu plus příjezdy cizinců (aktivní CR).
- Národní cestovní ruch (angl. National tourism) - všechny výjezdy obyvatel daného státu do zahraničí.
- Mezinárodní cestovní ruch (angl. International tourism) - zahrnuje všechny překročení státu turisty, ať už se jedná o aktivní (příjezdový) nebo pasivní (výjezdový) cestovní ruch.

Podle délky pobytu

- Krátkodobý - doba pobytu je do 3 dnů.
- Dlouhodobý - doba pobytu je déle než 3 dny.

Podle zabezpečení cesty

- Organizovaný - účast je zajištěna za pomoci služeb CK nebo CA.
- Neorganizovaný - účast si turista zajišťuje sám.

Podle financování

- Volný cestovní ruch (komerční) - účastník si platí účast sám.
- Vázaný cestovní ruch (sociální) - účastník si hradí sám jen část nákladů, zbytek platí různé subjekty (zaměstnavatel, pojišťovna aj.).

(Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 22, Indrová, 2011, s. 23)

1.3.2 Formy cestovního ruchu

Základní formy

- Rekreační cestovní ruch – přispívá k regeneraci sil člověka za působení přírody. Pro Českou republiku bylo tímto symbolem chalupaření a chataření.
- Sportovně turistický cestovní ruch - u této formy se využívá zájmu o aktivní odpočinek, účast na sportovních akcích ať už aktivně nebo pasivně.
- Léčebný a lázeňský- zaměřen na léčbu, prevenci, relaxaci, celkovou obnovu fyzických a duševních sil jednotlivce.

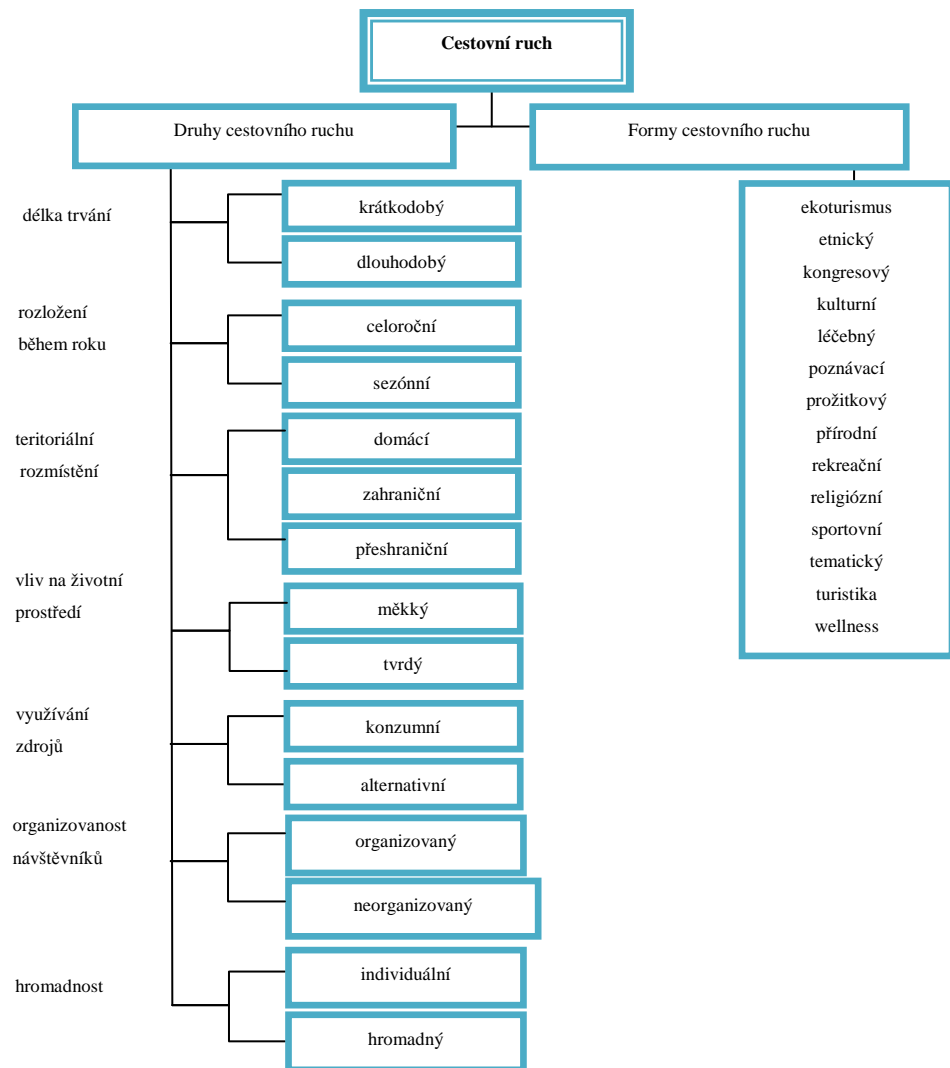
Specifické formy

- Tyto formy cestovního ruchu se orientují na uspokojení potřeb nejrůznějších segmentů účastníků. S nejnovějšími trendy se nabídka forem cestovního ruchu dále rozšiřuje. K těmto specifickým formám CR se řadí: „*cestovní ruch mládežnický*

(Youthtourism), seniorů, rodinný, lidí s tělesným handicapem, městský, venkovský (rurální), součástí je agroturistika (tj. cestovní ruch spojený s pobytem na farmě), případně ekoagroturistika (tj. cestovní ruch spojený ekologicky hospodařícími farmami), kongresový a incentívni, náboženský, zábavní a atrakční, gastronomický, cykloturistika, mototuristika, golfová turistika, sportovní lov, rybolov, karavanová turistika, nákupní turistika aj.“ (Rygllová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 20, Indrová, 2011, s. 23)

Zajímavé formy

- Temný turismus (Dark tourism), filmový cestovní ruch, dobrovolnický cestovní ruch (Volunteer tourism), svatební cestovní ruch (Wedding tourism), Gay and Lesbian tourism, cestovní ruch zaměřen na segment LOHAS (Lifestyle of Health and Sustainable). (Kotíková, 2013, s. 6)



Obr. 2. Vybrané druhy a formy cestovního ruchu

Zdroj: (vlastní zpracování podle Zelenky a Páskové 2012, s. 16)

2 CESTOVNÍ KANCELÁŘE A AGENTURY

Cestovní kanceláře jsou tzv. **Tour operátory**. To znamená, že jsou organizátory komplexních služeb tvořící produkt/zájezd CK. Pro podnikání v cestovní kanceláři je nutné zažádat o koncesní listinu a na jejím základě může CK zprostředkovávat, nabízet a prodávat své vlastní zájezdy. (Orieška, 2010, s. 178-179)

Cestovní agentury vystupují na trhu cestovního ruchu jako zprostředkovatelé zájezdů. Jmenovanou činnost může podnikatel vykonávat na základě volné živnosti.

Cestovní kanceláře a agentury se **člení podle klasifikace**. Tím nejzákladnějším rozdělením pro vytyčení rozdílů mezi subjekty je, že CK vystupuje jako organizátor zájezdů, přičemž CA má roli zprostředkovatele. Dále se člení podle poskytovaných služeb na základní a specializované CK. Specializace na určitý segment se využívá z hlediska lepšího zacílení produktu pro danou skupinu klientů. Cestovní kancelář je také zaměřená buď na vysílající (outgoing) nebo přijímající (incoming) klienty. (Drobná a Morávková, 2010, s. 176)

Při členění zmíněných subjektů pohlížíme na její velikost z pohledu počtu zaměstnanců. V České republice máme malé společnosti, kde pracují maximálně tři zaměstnanci. Tato kategorie se zaměřuje na doplnění nabídky velkých CK pro které zabezpečuje prodej. Střední společnosti jsou do dvaceti zaměstnanců a většinou se zaměřují na určitý produkt. Velké CK a CA jsou od dvaceti pracovníků. (Drobná a Morávková, 2010, s. 176)

Podle způsobu prodeje zájezdů se tyto podniky člení na kamenné obchůdky a virtuální podnikatelské subjekty. (Orieška, 2010, s. 183)

Legislativní rámec pro podnikání cestovních kanceláří a agentur je přehledně zpracován v knize Management cestovních kanceláří a agentur od autorky Palatkové. Existuje totiž celá řada zákonů, které se vztahují k této podnikatelské činnosti.

„Zákon č. 159/ 1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Zákon č. 455/ 1991 Sb., o živnostenském podnikání.

Zákon č. 40/ 1964 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 526/ 1990 Sb., o cenách.

Zákon č. 235/ 2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

Zákon č. 634/ 1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Zákon č. 101/ 2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Zákon č. 222/ 2009 Sb., o volném pohybu služeb.

Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.“ (Palatková, 2013, s. 16)

Údaje o cestovních kancelářích a jejich činnosti najdeme u Americké asociace cestovních agentur ASTA. V České republice se nachází tři družení pro cestovní ruch ACČKA (Asociace českých cestovních kanceláří a agentur), ACK ČR (Asociace cestovních kanceláří České republiky) a AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací ČR).

(Goledner a Ritchie, 2014, s. 174)

Cestovní kanceláře a agentury vykonávají následující funkce:

- **Zprostředkovatelská** – CK vystupuje jako zprostředkovatel mezi dodavateli a konečným zákazníkem.
- **Organizační** – hlavní náplní je tvorba produktů, balíčků a doplnění služeb CK.
- **Transformační** - zprostředkované a organizované služby následně vystupují jako nové, vlastní služby CK.
- **Funkce překlenování prostoru a času** – při časové nejednotnosti nabídky a poptávky CK nakupuje služby a prodává je zákazníkovi. Služba je následně zákazníkem spotřebovaná až na daném místě.
- **Funkce průzkumu společenské poptávky** - v zájmu vytváření předpokladů pro operativní řízení nabídky.
- **Kontaktní, informační** - navazování obchodních vztahů s partnery (dodavateli a odběrateli služeb). Informační funkce je realizována společně s kontaktní funkcí. Zde se jedná například o propagační činnosti aj.
- **Kontrolní** - neustálé zkvalitňování služeb, vyřizování stížností, řešení vyskytujících se problémů a nedostatků.
- **Realizační** - vyplývá z podnikatelské činnosti s cílem uspokojení spotřebitelské poptávky a dosažení optimálního zisku.
- **Výchovná** – vzniká v důsledku prodeje tematicky zaměřených zájezdů klientovi. (Orieška, 2010, s. 178-179)

3 SENIORSKÝ CESTOVNÍ RUCH

Seniorský cestovní ruch, který se řadí do kategorie sociální cestovní ruch, je zajímavým novodobým fenoménem, který se velmi rychle rozvíjí. Rozvíjí se zejména díky prodlužování délky života, zlepšující se fyzické kondici, celkovému zdravotnímu stavu a životní úrovni obyvatel ve vyspělých zemích světa.

Autorka Marinette píše v článku o seniorském turismu (2013, s. 22), že senioři ve věku 50+ představují stále více významné místo právě v oblasti cestovního ruchu. Odhaduje se, že tento silný ročník „baby boomers“ se stane z demografického, ekonomického a kulturního hlediska primárními klienty, kdy na ně bude vynakládáno téměř 10 % marketingových nákladů.

Do současné doby nebylo publikováno mnoho odborných monografií na toto téma. Základní informace pro orientaci v této problematice poskytuje Zelenka a Pásková (2012, s. 513) ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu. V této publikaci je tato věková skupina vymezena od věku 55 výše.

Senioři bývají označováni jako turisté třetího věku. Často se také využívá anglických názvů např. „Older adults, Muppies (Mature, Upsale, Postprofessionals)“.

O seniorech nelze hovořit jako o homogenní skupině. Rozdíl je, jsou-li účastníci ve věku 55 až 65 let, kdy se liší méně od ostatní dospělé populace nebo ve věkové kategorii 66 až 75 let, kdy tito turisté cestují postupně méně. Můžeme říci, že z věkového hlediska je u této skupiny lidí rozpor mezi fyzickou zdatností a finančními prostředky.

(Fletcher, 2013, s. 27)

V zásadě lze seniory v cestovním ruchu rozdělit do tří skupin: aktivní cestování pro relaxaci (turistika, cyklistika), pasivní cestování (lázně, wellness, pobyty u moře) a cestování s vnoučaty. Mezi seniory je určitý zájem cestovat do méně vzdálených míst a silná tendence k návratu do míst, která již navštívili a připomínají jim dřívější chvíle. V současné době mají senioři jiné zvyky než generace před nimi. (Dědková a Honzáková, 2012, s. 66)

Při oslovování seniorských turistů není vhodné zdůrazňovat, že zájezdy jsou pouze pro seniory, jelikož oni se tak sami necítí a nechtějí být vnímáni jako „staří“. Také je zažitý fakt, že pro seniory není vhodné směřovat reklamu přes internet. Není to až taková pravda, jelikož tito lidé v dnešní společnosti služeb internetu využívají. (Kotíková, 2013, s. 153) Ve studii Seniors and Tourism jsou popsány marketingové nástroje vhodné pro zacílení na

seniory. Konkrétně je zde zmíněný internet a to Web. 2.0, který slouží jako vhodný prostředek pro vyhledávání informací o produktech a službách souvisejících s cestovním ruchem. (Thébault, Pascal a Ouedraogo, 2013, s. 22) Co je ovšem pravda, tito lidé upřednostňují platit za poskytnuté služby v hotovosti, nežli přes internet.

(Kotíková, 2013, s. 153)

Z hlediska disponibilních finančních zdrojů tvoří největší část seniorských turistů ti, kteří již nemají pravidelný příjem z pracovní činnosti a jejich příjmy jsou především tvořeny starobním důchodem a z vytvořených úspor. Na druhou stranu tito lidé nemají takové vysoké náklady jako mladší generace, která investuje do nákupu bydlení, aut, výdajů za děti aj. Je i známo, že starší lidé žijí skromnějším životem. (Slavík 2012, s. 16)

Díky tomu, že senioři jsou časově flexibilnější, cestují i mimo sezónu, kdy ceny zájezdů jsou v tomto období levnější. V kapitole Podpora cestovního ruchu seniorů v Evropské unii a v České republice je popsáno, jaké dotace mohou senioři využít v rámci cestování po Evropě.

Senioři více než jiné věkové skupiny spoléhají na zajištění služeb u prodejců zájezdů. Důvodem mohou být nedostatečná jazyková vybavenost, problémy při dlouhém řízení hlavně do zahraničí, organizace programu (průvodce), eliminace rizika řešení nepříjemných situací v průběhu zájezdu aj. (Kotíková, 2013, s. 153)

U seniorů je zaznamenán zvýšený zájem kromě poznávání, odpočinku a lázeňství také o dobrodružné aktivity, vzdělávání a možnosti pro navázání společenských kontaktů. Mezi dobrodružné a pohybové aktivity se řadí pěší turistika, cyklistika či soft adventure (golf, rafting, jízda na koni atd.) U vzdělání hraje hlavní motiv právě poznávání nových míst, kultur a historie. U této věkové skupiny hraje důležitou roli sociální aspekt, sdílení společných zážitků, emocí a utváření kontaktů mezi ostatními účastníky. (Kotíková, 2013, s. 153)

Klufová je další autorkou, která se zabývá problematiku seniorského cestovního ruchu, zvláště pak aktuálním trendům seniorského cestovního ruchu v České republice. Ve vydaném příspěvku Senior Tourism Potencial in the Czech Republic píše o tom, jak dosáhnout celkového potenciálu cestovního ruchu pro seniory, při využití geograficko informačních

systemů pro modelování konkrétních forem cestovního ruchu. Jedná se o využívání potenciálu lokalizačních a realizačních faktorů. (2010)

3.1 Speciální koncept pro seniory

Společnost TUI před léty vyvinula speciální koncept KINGS. Jedná se o zkratku, do které i poradce pro cestovní ruch Klaus Reppel shrnul základních pět bodů o zmíněném segmentu.

Komfort - senioři chtějí poznat nové země, místní obyvatele a zároveň chtějí učinit dovolenou prospěšnou pro jejich zdraví. Vybírají si proto i služby, které jsou lepší kvality, aby si dovolenou mohli bezstarostně užít. Dávají přednost hotelům a hostincům před ubytováním na farmách, kempech či v rekreačních bytech.

Information (informace)- senioři mají dostatek času na to, aby si zjistili, co nejvíce informací před samotnou cestou. Požadují především informace o místě pobytu, hotelu, stravě, dopravě, lékařské péči, a kulturních atrakcích, které se v daném místě konají. Pro poskytnutí hlavních informací o destinaci, programu zájezdu a harmonogramu je vhodné pořádání seminářů před danou cestou.

Natur (příroda)- senioři dávají přednost klidnému a přirozenému místu pobytu.

Gesundheit (zdraví) - v rámci zájezdu by ve stanoveném programu neměly chybět aktivní činnosti, jako jsou lehké sportovní aktivity, informace o zdravém stravování a životním stylu.

Sicherheit (jistota) – prodejce zájezdu by měl pomoci seniorovi při zajišťování smluv (zahraníční zdravotní pojištění, smlouvy při odstoupení od zájezdu aj.). Důležitá je vřelost a komunikace.

Lidé tohoto věku si velice cení vnímavého, přirozeného a profesionálního chování zaměstnanců. Oceňují, pokud je přivítá sám ředitel hotelu, jelikož tyto aspekty vytvářejí pocit jistoty a důvěry.

K udržení kontaktu s klientem po skončení cesty je vhodné využít následující prostředky: zaslání fotky ze zájezdu s doprovodným dopisem, posláním přání k Vánocům či narozeninám, nastavení cenové politiky a zaslání nových nabídek aj. Tyto hlediska pomáhají pro vytvoření vazby mezi prodejcem a klientem. (Reidl, 2012, s. 207)

3.2 Podpora cestovního ruchu seniorů v EU a ČR

V rámci programu CALYPSO, který vznikl za pomoci Evropské unie, je od roku 2009 podporován seniorský cestovní ruch. V České republice nese tento program název „Cestovní ruch pro všechny“ a je obecně zaměřen na oblast sociálního cestovního ruchu.

Cílem tedy je, poskytnout dotace znevýhodněným skupinám, aby měly ulehčenou finanční situaci a mohly vycestovat na dovolenou v rámci Evropy. Tato iniciativa vychází vstříc nejen turistům, ale napomáhá i místním ekonomikám evropských států a vyladuje sezónní výkyvy v cestovním ruchu.

Hlavní iniciativou směřující k usnadnění cestování seniorů je v rámci programu CALYPSO, tzv. podprogram EST (European Senior Travellers), na kterém se podílí státy jako je Portugalsko, Španělsko a Polsko.

Ve studii Calypso Study on Social Tourism the Czech Republic je uveden krátký profil, kde je zohledněná nejběžnější délka dovolené seniorů, preference pobytového místa, průměrná útrata na den aj. (Gombitova, 2010, s. 3)



Obr. 3. Program CALYPSO

Zdroj:(Europe Senior Tourism)

4 TECHNIKA ZPRACOVÁNÍ ZÁJEZDU

Předtím než si vysvětlíme způsob tvorby a organizování zájezdu je vhodné definovat, co je pod pojmem zájezd míněno.

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

a) doprava,

b) ubytování,

c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.“
(Česko, 1999, s. 3056)

Organizace zájezdu se dělí do tří hlavních kroků a těmi jsou: organizačně technické činnosti (trasování zájezdu, určení itineráře, zajištění služeb u dodavatelů), ekonomické činnosti (kalkulace nákladů a stanovení ceny zájezdu, účetnictví) a právní činnosti, které se týkají vztahu cestovní kanceláře a zákazníka či všeobecných a záručních podmínek.

Před tvorbou každého nového produktu (zájezdu) CK je však nezbytnou činností udělat průzkum trhu (poptávky a nabídky), porovnat plán s vizí cestovní kanceláře, zjistit informace o čerpání služeb u dodavatelů (především ubytování a doprava), aby se tyto získané informace mohly stát hlavním východiskem pro tvorbu zájezdu. (Orieška, 2010, s. 223)

Trasování zájezdu

Trasováním zjišťujeme úseky cest, kudy se bude trasa zájezdu uskutečňovat za pomoci různých druhů dopravních prostředků nebo pěšky. Dále se zde vytyčují materiálně technická zařízení a atraktivita cestovního ruchu.

Pro vytvoření trasy je nutná znalost geografie cestovního ruchu a dopravy. K vytvoření trasy se používají také pomocné pomůcky, jako jsou automapy (softwar, Google Maps), přepravní řády dopravců, internet, prospekty o místě realizace zájezdu, knižní průvodci aj.

Hlavní body pro vytvoření trasy.

- Stanovení začátku a cíle místa, rozdělení úseků na jednotlivé dny a délky, využití dopravních prostředků a čas potřebný k přepravě do místa určení.
- Zjištění charakteristiky trasy (dálnice, vedlejší cesty, přírodní rezervace aj..)
- Zjištění informací o materiálně technickém zařízení při cestě (ubytování, restaurační zařízení, sportovně rekreační aj.)
- Zjištění informací o daném zemi (hospodářství, víza, cestovní doklady, devizové a zdravotní předpisy, ceny základních potravin, národní gastronomie, kulturní zvyklosti aj). (Orieška, 2010, s. 224; Kunešová a Farková, 2004, s. 13)

Při autokarovém zájezdu je důležité brát na vědomí, že podle zákona má řidič povoleno řídit nejvíce 8 hodin denně. Vyjma dvou dní v týdnu, kdy je časová norma stanovena do 9 hodin za den. Během jízdy by se měly zastávky stanovit u delších tras cca po 4 hodinách v trvání 30 minut. Dále je doporučeno u poznávacích zájezdů ujet během jednoho dne v průměru od 150 do 250 km. Pokud je nutné, aby trasa byla delší, je nelépe ji stanovit na první a poslední den zájezdu. (Orieška, 2010, s. 227; Kunešová a Farková, 2004, s. 14)

4.1 Sestavení programu zájezdu

Program zájezdu sestavují zkušení zaměstnanci CK (touroperátoři) ve spolupráci s průvodcem.

- Při sestavování programu a harmonogramu zájezdu se vychází z analýz poptávky společně s možnostmi zajištění služeb u dodavatelů.
- Zvláště u poznávacích zájezdů je zpracování programu náročné.
- Více poskytovatelů služeb než u pobytového zájezdu.
- Kombinace prohlídky památek a přírodních atraktivit, výklad.
- Sladění zájezdu vůči časové a fyzické náročnosti.

Níže je uveden seznam programu služeb:

- číslo zájezdu (interní);
- počet dní, termín konání;
- počet účastníků;
- průvodce;
- druh přepravy;
- trasa, pobytové místo;
- podrobný program a harmonogram zájezdu;
- kategorie a třída ubytovacího zařízení;
- adresy dodavatelů.

Stanovený program slouží jako pomůcka při kalkulaci ceny zájezdu, marketingových aktivit, poskytnutí informací klientům a v neposlední řadě jako pomůcka při přípravě průvodce. (Orieška, 2010, s. 229; Kunešová a Farková, 2004, s. 15)

4.2 Zajištění služeb pro účastníky zájezdu

Po stanovení programu si cestovní kanceláře vybírají své obchodní partnery především podle výsledků z průzkumu trhu (nabídky), jejich cen a kvality poskytovaných služeb.

Výběr dodavatelů je proces, který lze řídit i podle určitých kritérií např. prodej a obsazenost dané ubytovací kapacity (zjistitelné pomocí rezervačního systému CK), vlastní zkušenost s využitím služby tak jako zkušenosti klientů (recenze, reklamace aj.), kvalita služby (obdržené certifikáty, mystery shopping/ mailing/ phoning), kvalita destinace či resortu, cenové podmínky a rezervace kapacit. (Palatková, 2013, s. 131; Kunešová a Farková, 2004, s. 16)

Níže jsou uvedeny technické normy, které nejsou závazné, ale v případě nejasností při uzavírání smluv mohou být vhodným vodítkem. Zabývají se službami cestovních kanceláří a agentur a sektoru hotelového a ostatního ubytování.

„ČSN 13809 *Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie* (ČNI, 2004).

ČSN EN ISO 18513 *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie* (ČNI, 2004).

ČSN EN 14804 *Poskytovatelé jazykových studijních pobytů – Požadavky* (ČNI, 2006).

ČSN 76 1110 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penion a motel* (ČNI, 2007).

ČSN EN 15565:2008 *Tourism Services – Requirements for the Provision of Professional Training and Qualification Programmes of Tourist Guides, Brussel, CEN* (ČNI, 2008).“ (Palatková, 2013, s. 132)

4.3 Kalkulace zájezdu

Při stanovení ceny není nejvhodnější počítat s tím, že nízká cena zvýší prodej zájezdů a zajistí vyšší objem tržeb. Nízké ceny totiž nepřinášejí velký zisk a můžou v člověku evokovat nízkou kvalitu poskytovaných služeb. Důležité je najít tzv. optimální cenu, neboť i vysoká cena zapříčiní snížení okruhu zájemců.

(Zelenka 2010, s. 93; Jakubíková, 2012, s. 236)

Základní právní normy, které v České republice řeší cenovou politiku (kalkulaci zájezdů) v rámci cestovních kanceláří a agentur jsou následující:

- „zákon č. 526/1990 Sb., o cenách;
- zákon č. 235/1990 Sb., o dani z přidané hodnoty;
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů;
- zákon č. 401/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění p. p.“ (Palatková, 2013 s. 143)

4.3.1 Tvorba cen podle nákladů

V rámci stanovení tvorby cen jsou tři hlavní strategie a těmi jsou tvorba cen podle nákladů, poptávky a konkurence. Níže je stručně popsána metoda nákladové strategie, která je nejvíce využívána při kalkulaci cen zájezdů. Tato nákladová strategie tvorby cen bere v úvahu náklady na nakupované služby od jednotlivých dodavatelů a kalkulace vlastních nákladů.

Nákladově orientovaná cena = náklady (fixní + variabilní) + přírůžka k nákladům (marže) na jednotku výroby.



Obr. 4. Nákladově orientovaná tvorba cen

Zdroj: (vlastní zpracování podle Jakubíkové 2012, s. 233)

Stanovení ceny na základě analýzy bodu zvratu

Pomocí bodu zvratu je umožněno stanovit rovnováhu mezi náklady a výnosy ze zájezdu. V tomto bodě společnost nemá ani ztrátu ani zisk.

$$\text{Fixní náklady} + \text{variabilní náklady} = \text{cena za jednotku} \times \text{množství}$$

(Jakubíková, 2012, s. 233)

4.3.2 Nepřímé a přímé náklady zájezdu

Pro výpočet zájezdu se používá dvoustupňová kalkulace, a sice předběžná a výsledná kalkulace. Tyto dvě kalkulace by po obsahové a formální stránce měly mít společnou podobu, kvůli porovnávání stanovených a skutečných nákladů.

Hlavními položkami v typovém vzorci „kalkulace zájezdu“ jsou nepřímé a přímé náklady.

- **Nepřímé náklady** se přiřazují celé skupině, jelikož tyto náklady se musí uhradit i pokud kapacita zájezdu bude nenaplněna. Mezi tyto náklady se řadí různé druhy dopravních prostředků, řidiči, průvodce (úhrada stravného podle zákona č. 119/1992 Sb., o cestovních náhradách), akce za pevné ceny, povinné pojištění cestovní kanceláře a riziková přírážka, která se stanovuje 20 % kvůli riziku neobsazenosti.
(Palatková, 2013 s. 145)
- **Přímé náklady** se stanují na jednoho účastníka a bez rizika neobsazení, jelikož v případě neúčasti je lze reklamovat. Těmito službami jsou především ubytování, stravování, cestovní pojištění, vstupy do objektů, případně kurzovní přírážka pokud se jedná o zahraniční zájezd.

V závěru kalkulace se k pořizovacím nákladům stanovuje přírážka CK v rozmezí 15 až 30 %. Tato přírážka pokrývá režijní náklady a zisk. (Orieška, 2010, s. 232)

4.3.3 DPH u služeb cestovního ruchu

V cestovním ruchu jsou podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty definovány dva daňové režimy lišící se podle určitých norem. První je **běžný režim** (základ daně plus příslušná sazba DPH dle aktuálního znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění), který se uplatňuje, pokud cestovní kancelář prodává vlastní služby cestovního ruchu (průvodce, vlastní autobus aj.).

Pokud cestovní kancelář nakupuje služby od jiných osob a dále je poskytuje vlastním jménem konečnému spotřebiteli, poté podléhá subjekt **zvláštnímu režimu** daňového odvodu. Daň se tedy vypočítá jako přírážka (marže) CK vynásobená koeficientem pro výpočet DPH podle platné základní sazby, která činí 21 %. Koeficient pro výpočet daně u zvláštního režimu je tedy 0,1736. U zvláštního režimu nemá plátce nárok na odpočet a nesmí být daň uvedena na daňovém dokladu.

Zvláštní režim daně v cestovním ruchu byl vydán v souladu s předpisy Evropského společenství.

Daňový poplatník musí jednoznačně prokázat, kterým režimem se řídí, při provádění transakčních operací.

Cestovní služby nakoupené od jiných osob povinných k dani poskytnuté ve třetích zemích jsou osvobozeny od daně. (Sinecký, 2013)

5 POUŽITÉ ANALYTICKÉ METODY

V analytické části bude využito situační analýzy, která obsahuje marketingový výzkum, identifikaci a analýzu cílového segmentu a trhu obecně, analýzu konkurence (cestovních kancelářů), činitele rozvoje cestovního ruchu a v závěru bude použita SWOT analýza. (Zelenka, 2010, s. 44)

Při zjišťování poptávky je důležité nezapomínat na nabídku. Můžeme se domnívat, že vzhledem k poptávce ze strany klientů by měla být zvýšena nabídka zájezdů do určité destinace. Skutečnost však může být taková, že destinace dosáhla své kapacity, ubytovací zařízení mají kontrahované své obchodní partnery a je nesnadné vytvořit dodatečné nabídky zájezdů.

Nejstěžejnějšími údaji poptávky jsou zjištění, kolik návštěvníků přijelo za určité období do destinace, jaké k tomu využili dopravní prostředky, jak dlouho zde zůstali, jaký typ ubytovacího zařízení využili a jaké byly jejich výdaje. (Goeldner a Ritchie, 2014, s. 323-327)

5.1 Marketingový výzkum

Na situační analýzu je v procesu výzkumu cestovního ruchu kladen hlavní zřetel a využívá z velké části sekundárních dat. Jedné z chyb, které se tvůrci analýz při průzkumu dopouští, je, že začnou sbírat primární data, aniž by využili ty sekundární. Teprve poté co jsou vyčerpána data sekundární, by se měl pracovník obrátit na zdroje primární. (Goeldner a Ritchie, 2014, s. 450)

✓ Sekundární marketingový výzkum

Do sekundárních zdrojů patří informace již publikované např. ze statistických údajů, odborných článků či studií zaměřených na analýzy. Mezi výhody této formy sbírání dat jsou nízké náklady a relativně rychlá dostupnost. Nevýhody sekundárních dat jsou nevyvozené závěry z analýz, data nemusí vyhovovat struktuře a míře využitelnosti zkoumaného objektu, zastaralost dat aj. (Zelenka, 2010, s. 34)

Hodnocení sekundárních dat je přehledně zpracováno od autorů Goeldner a Ritchie. (2014, s. 450)

✓ Primární marketingový výzkum

Pokud byla vyčerpána data ze sekundárních zdrojů, přechází se k primárnímu marketingovému výzkumu. Během sběru primárních dat se běžně vyskytuje jedna a více použitých metod.

Hlavními výhodami primárního marketingového výzkumu je možnost přesného zacílení výzkumu na požadované charakteristiky, časová aktuálnost podkladů a výhoda před konkurencí, která data nemá k dispozici.

Níže jsou vytyčeny metody kvantitativního výzkumu, jež budou využity v diplomové práci.

Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bude zaměřeno na zjišťování preferencí klientů u cestovních kanceláří a bude šířeno elektronickou podobou (pomocí e-mailu) případně potřeby telefonicky.

Pozorování v terénu

Jedná se o přímou metodu, která zaznamenává chování návštěvníků. Při této metodě lze snížit osobní předpojatost, která může plynout z výzkumu ze sekundárních dat. Nevýhodou je, že pokud nekomunikujeme s lidmi a jen pozorujeme, nezjistíme jejich motiv, názor a postoje. Jestli nás zajímá, proč určité věci dělají, je nutné se ptát.

(Goeldner a Rotchie, 2014, s. 451; Zelenka, 2010, s. 29)

5.2 Činitelé rozvoje a rozmístění cestovního ruchu

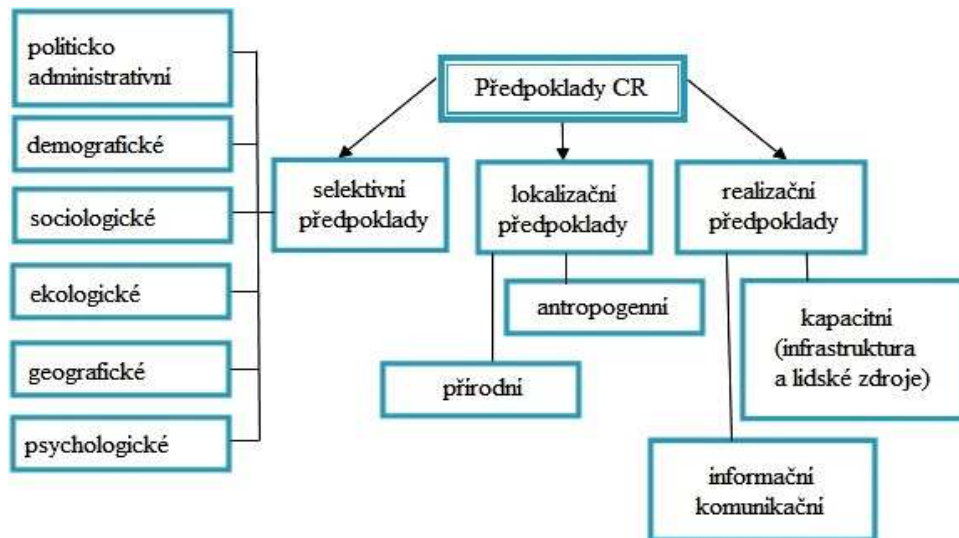
Pomocí této metody lze zjistit potenciál konkrétní destinace. Podle funkčního členění dělí teoretici cestovní ruch v destinaci do tří skupin na faktory selektivní, lokalizační a realizační.

Lokalizační předpoklady jsou přírodní a společenské atraktivity, tvoří „fyzickou“ základnu pro uspokojení poptávky, tedy to co návštěvník může vidět a co ho motivuje k návštěvě daného místa. O jejím využití rozhodují realizační předpoklady.

Realizační předpoklady tvoří infrastruktura služeb zejména doprava, ubytování, restaurační zařízení, informační turistická centra aj.

Selektivní předpoklady jsou rozděleny na objektivní a subjektivní stimulační faktory.

Objektivní stimulační faktory: politické, ekonomické, demografické, administrativní.
 Subjektivní stimulační faktory: marketing destinace, networking, branding, módnost aj.
 (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 34; Zelenka a Pásková, 2012, s. 454)

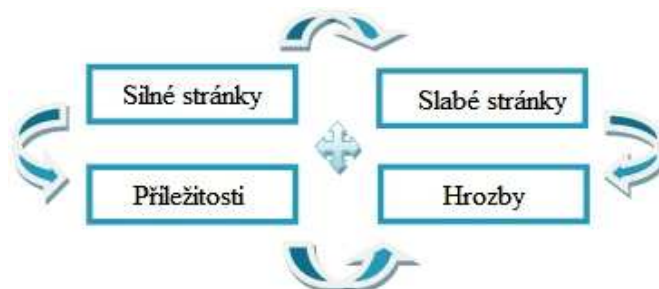


Obr. 5. Schéma předpokladů cestovního ruchu

Zdroj: (vlastní zpracování podle Zelenka a Pásková, 2012, s. 455)

5.3 SWOT analýza

SWOT analýza se zaměřuje na kritické faktory úspěchu, zhodnocení potencionálu a rizik destinace/projektu. Tato analýza pracuje s vnitřními a vnějšími faktory silných a slabých stránek destinace/projektu, s příležitostmi (demografické a ekonomické hrozby, ekonomická situace, nové trhy aj.) a hrozbami (administrativa, konkurence, změna preferencí klientů aj.) (Zelenka a Pásková, 2012, s. 556, Zelenka 2010, s. 45)



Obr. 6. SWOT analýza

Zdroj: (vlastní zpracování podle Zelenka, 2012, s. 50)

6 ZHODNOCENÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

V průběhu psaní teoretické části jsem přišla díky autorům knih o cestovním ruchu na stěžejní rady pro tvorbu analytické a projektové části. Po pečlivém výběru těchto knih, které uvádím v seznamu literatury již vím, kde hledat informace o jednotlivých bodech mé práce.

Teoretická část je rozdělena do pěti kapitol. V úvodu je mou snahou popsat cestovní ruch takovou formou, abychom se hlouběji ponořili do této problematiky. Diplomová práce je postavena na pilíři znalostí o cestovním ruchu, jenž v sobě obsahuje mnohé vědní disciplíny. K tomuto kroku navazuje popis, funkce a legislativa cestovních kanceláří a agentur.

V dalších dvou kapitolách, které jsou stěžejní pro projekt, je popsán seniorský cestovní ruch a technika zpracování zájezdů. Zde je definován postup organizace zájezdu včetně zjištění DPH u služeb cestovního ruchu.

V poslední kapitole jsou shrnuty a popsány základní analytické metody, které budou použity na projekt poznávacího zájezdu pro české turisty do Skotska.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 ANALÝZA POPTÁVKY PO SKOTSKU

Tato kapitola se člení na podkapitoly Návštěvnost Skotska a Analýza poptávky českých turistů po zájezdech do Skotska. V první podkapitole Návštěvnost Skotska je popsáno, proč turisté jezdí do této destinace a kterým zahraničním návštěvníkům je tato země nejvíce blízká. Druhá podkapitola Analýza poptávky českých turistů po zájezdech do Skotska je zaměřená na zjištění celkového počtu návštěv a přenocování Čechů ve Skotsku, jejich výdajích, preferencí, věku aj.

Pro tato zjištění byla využita především statistická data z národního statistického úřadu Velké Británie a národních turistických organizací VisitBritain a VisitScotland. Primární data jsem získala pomocí dotazníkového průzkumu prováděného mezi cestovními kanceláři nabízející poznávací zájezdy do Skotska.

7.1 Návštěvnost Skotska

Skotsko je atraktivní destinací patřící pod Velkou Británii. Návštěvníci ze zahraničí si podle národní turistické agentury VisitBritain tuto zemi volí pro její nedotčenou přírodu a bohatou historii. Mezi nejpopulárnější aktivity turistů patří návštěvy hradů, zámků, toulky venkovem či pěší turistika. Skotsko je známé také jako kolébka golfu. Golfová hřiště obklopena okouzující přírodou lákají každoročně nejlepší golfisty z celého světa. (VisitBritain, [2013a], s. 72-74; VisitScotland, [2013b], s. 6)

Podle průzkumu Great Britain Tourism Survey z roku 2013 byl průměrný počet přenocování na jednoho zahraničního turistu osm nocí. Ve srovnání se zbylými zeměmi Spojeného království návštěvníci ve Skotsku stráví podle statistik o jednu noc déle. (The Scottish Government, 2014)

Z výzkumů pro rok 2012 prováděného národní turistickou agenturou VisitBritain vychází, že v posledních letech navštívilo Skotsko každoročně 2,5 milionu zahraničních turistů. V rámci Velké Británie tvoří návštěvnost Skotska 7 %. V celkovém pořadí návštěvnosti je Skotsko druhou nejnavštěvovanější zemí Velké Británie. Hlavní turistickou atrakcí ve Spojeném království nadále zůstává Londýn. Za povšimnutí ale stojí, že 60 % všech turistů směřujících do Skotska si volí tuto zemi jako cílovou destinaci. Jinými slovy, svou dovolenou tráví pouze ve Skotsku.

Z tab. 1. je patrné, že počet všech zahraničních příjezdů do Skotska se od roku 2007 až 2012 snižoval. Nicméně v roce 2013 se počet navýšil k celkovému počtu 2 443 tisíc.

Tab. 1. Příjezdy zahraničních návštěvníků (v tis.) do Velké Británie v letech 2007 - 2013

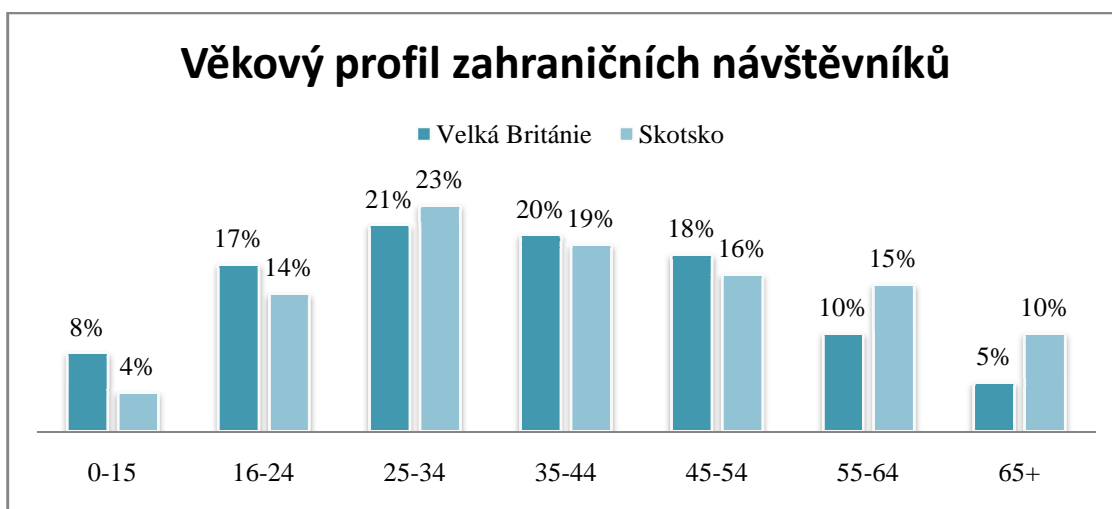
Země/Rok	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Anglie	27 794	27 291	25 402	25 659	26 753	26 802	28 602
Sev. Irsko	296	299	355	357	352	362	366
Skotsko	2 791	2 492	2 544	2 358	2 350	2 225	2 443
Wales	987	1 065	991	890	879	854	884

Zdroj: (Office for National Statistics, © 2014a, Regional Spread Market by Year 2007-2013)

Američané, Němci, Francouzi, Australané a Nizozemci jsou nejčastějšími návštěvníky Skotska. Němci a Američané vyššího věku tvoří největší podíl mezi návštěvníky. Poptávka ze strany Američanů je vysoká zejména proto, že mnoho z nich má ve Skotsku své kořeny. Aktivita organizace VisitScotland se zaměřuje na poskytnutí informací o původu předků těchto cizinců. Rovněž se eviduje zvýšený zájem o návštěvu Skotska ze strany turistů pocházejících ze Severní Evropy.

Ze statistického hlediska Skotsko navštívilo v roce 2013 nejvíce turistů ve věku 25 až 34 let. Věková kategorie 55+ dává Skotsku přednost před jinými destinacemi Velké Británie, což je pro určení segmentu klientů pro zájezd zajímavým zjištěním.

(VisitBritain, [2013a], s. 72-73)



Graf 1. Věkový profil zahraničních návštěvníků Skotska a Velké Británie

Zdroj: (vlastní zpracování podle VisitBritain, [2013a], s. 72)

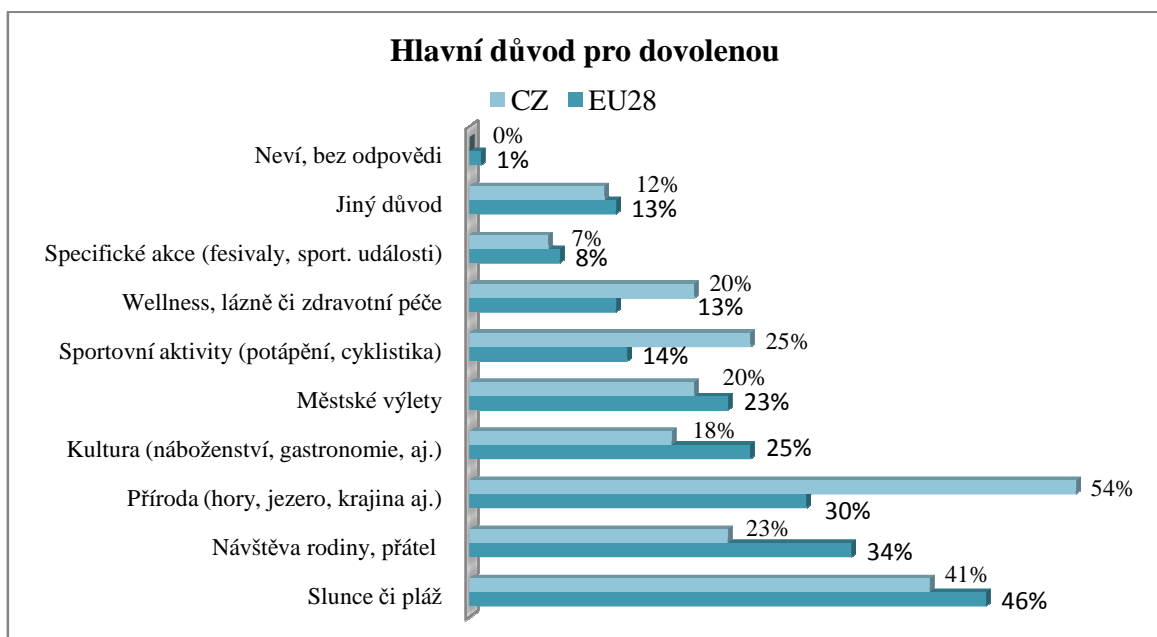
7.2 Analýza poptávky českých turistů po zájezdech do Skotska

Cílem této části diplomové práce je zjištění poptávky, preferencí a segmentu českých turistů cestujících do Skotska. Tyto výsledky budou důležitým zdrojem pro tvorbu projektu.

7.2.1 Postoj Čechů k cestování

Pro analýzu postoje Čechů k cestování byla použita sekundární data z Eurobarometru, který vydala v roce 2013 organizace European Commission. Analýza se nazývá Survey on the Attitudes of Europeans Towards Tourism, 2013. Tohoto průzkumu se zúčastnilo 1000 respondentů z České republiky, kteří v roce 2012 strávili na dovolené v jakékoliv destinaci minimálně čtyři noci. Dalším důležitým zdrojem dat je analýza, kterou vydala cestovní agentura Invia. Cestovní agentura Invia je největším poskytovatelem a prodejcem zájezdů na českém trhu vůbec. Analýza byla provedena na vzorku 260 tisíc turistů, kteří si zakoupili v roce 2014 zájezd u této cestovní agentury. (Pro novináře, © 2015)

Při porovnání českých turistů s turisty z jiných evropských zemí bylo pro Čechy hlavním motivem pro dovolenou příroda (hory, jezera aj.), a to 42 % podílem a sportovní aktivity s 24 % podílem. V druhém pořadí láká Čechy slunce a moře s podílem 34 %. Důvodem, proč by se respondenti vrátili na stejné místo, je charakter přírody (krajina, počasí aj.) s podílem 55 % a kulturní dědictví s 29 % podílem. (European Commission, [2013], s. 6)



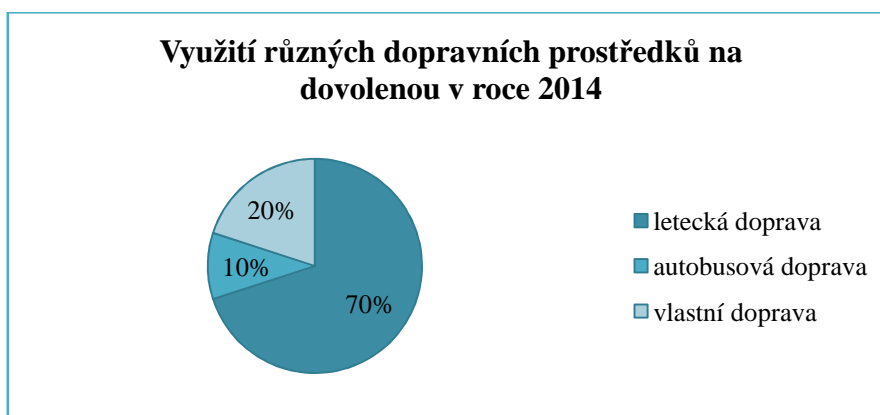
Graf 2. Hlavní důvod Čechů pro dovolenou v roce 2013

Zdroj: (Evropská komise, Flash Eurobarometer, s. 1)

Mezi osmi nejčastějšími zeměmi, které Češi navštívili v roce 2013 je také Velká Británie s podílem 2 %. Nejvíce Čechů strávilo svou dovolenou v Řecku, Chorvatsku, Turecku, Bulharsku a Itálii. (European Commision, [2013], s. 32)

Jako typ stravy si 51% účastníků vybralo All Inclusive a 25 % polopenzi. Češi preferují ze 70 % leteckou dopravu, autobusovou dopravu z 10 % a vlastní dopravu z 20 %.

(Pro novináře, © 2015)



Graf 3. Využití dopravních prostředků v rámci dovolené 2014

Zdroj: (vlastní zpracování)

V Tab. 2 jsou uvedeny počty dní na dovolené podle preferencí turistů a průměrná cena za dovolenou podle délky pobytu.

Tab. 2. Podíl prodeje zájezdů podle délky pobytu za rok 2014

Počet dní	Podíl na prodeji v roce 2014	Průměrná cena na osobu
do 7 dní	55,5 %	5 108 Kč
8 až 9 dní	28,6 %	12 250 Kč
10 až 13 dní	5,9 %	14 452 Kč
14 dní a více	3,8 %	19 686 Kč

Zdroj: (vlastní zpracování podle Pro novináře, © 2015)

V následující tab. 3 jsou uvedeny data od roku 2011 až 2013 podle TSA (Satelitní účet cestovního ruchu) o způsobu organizace zájezdů u delších cest (4 a více přenocování). Z údajů vyplývá, že téměř polovina lidí cestujících na dovolenou si stále nechává zprostředkovat zájezd u cestovních kanceláří a agentur.

Tab. 3. TSA zájezdy podle způsobu organizace v roce 2011 až 2013

Ukazatel	2011*	2012	2013	2014
Dle organizace (v tis.)				
Individuální organizace	2 124	2 119	2 014	1 980
Zájezd s CK/CA	1 909	2 001	1 937	1 654
Ubytování či doprava u CK/CA	177	227	208	387

Zdroj: (vlastní zpracování podle Český statistický úřad, 2015)

*Od roku 2011 se změnila metodika šetření natolik, že data poskytnuté ČSÚ nejsou srovnatelná s údaji z předchozích let.

Podle ministerstva pro místní rozvoj bylo v roce 2012 prodáno 12 % všech poznávacích zájezdů, zatímco 61 % bylo z kategorie pobytových. Údaje z jiných let nejsou k dispozici.

7.2.2 Skotsko a čeští turisté

Statistické údaje o Čechách ve Skotsku jsou čerpány z britského národního statistického úřadu a ze statistik VisitBritain z roku 2013.

Podle VisitBritain v roce 2013 navštívilo Velkou Británii 353 tisíc Čechů. Z tohoto počtu navštívilo Skotsko 27 000 osob.

V roce 2013 strávili Češi ve Skotsku celkem 209 000 nocí, což v průměru představuje 8 nocí na jednoho návštěvníka. (VisitBritain, [2013c], s. 1)

Jako nejčastější způsob přepravy v daném roce volilo 14 tisíc Čechů leteckou přepravu. Přes Eurotunel cestovalo 8,5 tisíc osob a 4,5 tisíc po moři. (Office for National Statistics, 2002-2014b)

Z tab. 4 je patrné, že od roku 2009 až 2013 je vývoj návštěvnosti Čechů ve Skotsku nepravidelný. V roce 2013 byl ale zaznamenán podle národní statistiky VB nárůst příjezdů na 27 tisíc osob. V přepočtu na jednoho návštěvníka byly průměrné výdaje na osobu ve Skotsku 334 £. Tato částka koresponduje s výdaji v letech 2007 až 2009, kdy výdaje byly největší.

Tab. 4. Počet všech cest, přenocování a průměrné výdaje na cestovní ruch Čechů ve Skotsku v letech 2007–2013.

Ukazatel	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Počet cest (v £ tis.)	46	39	42	13	26	5	27
Počet přenocování na všech cestách (v £ tis.)	634	289	272	74	149	25	209
Celkové výdaje (v £ mil.)	21	9	16	1	10	1	9

Zdroj: (vlastní zpracování podle VisitScotland, 2007-2013)

7.2.3 Průzkum preferencí českých klientů po poznávacích zájezdech do Skotska

Pro ucelenou analýzu poptávky českých turistů po poznávacích zájezdech do Skotska jsem využila primární data získaná od cestovních kanceláří, které poskytují zájezdy do této země.

Sestavila jsem soubor šesti volných otázek, které jsou uvedeny níže. Tyto otázky jsou strukturovány takovým způsobem, aby doplnily scházející údaje ze sekundárních zdrojů a poskytly mi zásadní informace týkající se preferencí klientů, kteří poptávají zájezd do Skotska. Z poskytnutých informací je možné vyčíst i věk účastníků zájezdů.

Kontaktovala jsem všech dvacet čtyři cestovních kanceláří nabízejících zájezdy do Skotska. Z tohoto celkového počtu dotázaných cestovních kanceláří mně odpovědělo patnáct z nich.

- 1) Jakou formu stravování účastníci preferují?
- 2) Kolikadenní poznávací zájezdy do Skotska požadují Čeští turisté?
- 3) Jaký druh ubytování preferují?
- 4) Jaký je průměrný počet účastníků zájezdu?
- 5) Jaký je věkový rozsah účastníků zájezdů?
- 6) Využíváte při svých zájezdech místního (skotského) řidiče?

V tab. 5 je uveden výsledek dotazníkového šetření.

Tab. 5. Průzkum preferencí klientů u českých cestovních kancelářích

Název CK	Stravování	Počet dnů	Druh ubytování	Ø počet účastníků zájezdu	Věková struktura účastníků	Místní řidič
CK KATU	snídaně	7-10	hotel	max. 28	40-70	ano
CK Čebus	polopenze	7-10	v soukromí	44-48	40-70	ano
CK ADVENTURA	polopenze	12	hotel	44-48	40+	ne
CK Mundo	vlastní	12	hostely/chatky	44	37	ne
CK ČSAD Tišno	snídaně	12	hostely/hotely	40-46	50-70	ne
Slan Tour	snídaně	3-10	hotel	X	40-70	ne
CK KUDRNA	polopenze	15-17	kemp	41	25-70	ne
CK Simon-Tourist	Polopenze	7-8	hotel	50	40-70	ano
CK VSACAN TOUR	snídaně	10	hotel	44, 15	50+	ne
CK XY (Brno)	snídaně	7	hotel	46, 20	35-70	ano
CK GEOPS	snídaně	7-9	Travelodge	46, 24-54	50-60	ano
CK S.E.N	polopenze	8-12	hotel	12	35-65	ano
CK Periscope Skandinávie	polopenze	8	hotel/hostel	25	60	ano
CK Radynaces-tu	Snídaně	4	hotel	15	40-70	ano
CK Mayer & Crocus	Snídaně, polopenze	7 - 12	hotel/soukromí	46	40-70	ano
CK Erika tour	snídaně	7	mobilhome	30	50-70	ne

Zdroj: (vlastní zpracování podle dotazníkového šetření)

Klienti cestovních kancelářích nejčastěji preferují sedmidenní až dvanáctidenní zájezdy. Přestože jsou požadavky na polopenzi, cestovní kanceláře většinou nabízejí zájezdy pouze ze snídaní z důvodu už i tak vysokých pořizovacích cen zájezdů. Stravování během dne řeší turisté nákupem v supermarketech, v restauracích nebo motorestech. Večeře jsou zpoplatněny.

Mezi nejčastější typy ubytování patří tříhvězdičkové hotely a hostely. Cestovní kanceláře nabízí také ubytování v soukromých ubytovacích zařízeních, v chatkách nebo v hotelových řetězcích Travelodge.

Počet účastníků na zájezd se liší podle toho, jestli se jedná o autobusový nebo letecký zájezd. U autobusových zájezdů je kapacita od 40 do 48 osob. V případě leteckých zájezdů je počet osob od 12 do 30. Cestovní kanceláře využívají ve Skotsku u leteckých zájezdů i místního řidiče.

7.2.4 Volba segmentu účastníků poznávacího zájezdu do Skotska

Dle získaných odpovědí od cestovních kanceláří ohledně preferencí turistů jsem zjistila, že nejvíce účastníků je ve věku 40 až 70 let. Ve věku od 55 let si vybírají zahraniční turisté častěji Skotsko než destinace v jiných krajích Velké Británie. (VisitBritain, [2013a], s. 72-73) Skotsko láká turisty především svou přírodou, která je podle údajů hlavním motivem při výběru dovolené u klientů tohoto věku. (European Commision, [2013], s. 6)

Zájezdy do Skotska jsou pořádány ve většině případů od 7 nocí výše. Turisté ve věku od 55 let si nejčastěji vybírají zájezdy v délce od 4 do 13 nocí. Délka zájezdu do Skotska tedy odpovídá této věkové skupině. (European Commision, [2013], s. 54)

Z ekonomického hlediska je pro mě pozitivním zjištěním, že v letech 2006 až 2011 zaznamenala tato věková skupina prudký nárůst poptávky z 15 % na 32 % po poznávacích zájezdech. Uvádí se v analýze Asociace cestovních kanceláří ČR (ACK). (Papež, 2011)

Dalším faktorem při rozhodování o segmentu účastníků je výsledek získaný z analýzy nabídky cestovních kanceláří. V České republice existuje pouze jediná CK nabízející zájezdy do Skotska pro věkovou skupinu 55+. Viz. kapitola analýza nabídky.

V neposlední řadě tyto lidé si raději koupí zájezd od cestovní kanceláře, kde mají zajištěný program s průvodcem, nežli mladší generace. Vyžadují kvalitní služby, za které si připlatí.

7.2.5 Makroekonomický pohled

V této části se zaměřuji na porovnání cen v naší zemi s Velkou Británií. Následně jsou zde zaznamenány průměrné mzdy českých rezidentů a seniorů, abych mohla vyhodnotit kupní sílu věkové skupiny 55+ vzhledem k nabízeným zájezdům do Skotska.

Pro určení cenové úrovně v Česku a Velké Británii jsem použila indikátor komparativní cenové úrovně. Z výsledků vychází, že za stejné množství zboží ve spotřebním koši by-

chom ve Velké Británii zaplatili o 99 % více. Z tohoto pohledu je Skotsko v rámci zemí Spojeného království pro Čechy drahou destinací. Pokud však porovnáme tuto zemi se zeměmi podobnými, které můžeme brát, jako alternativu pro lidi vyhledávající zájezdy do Skotska zjistíme, že v těchto zemích (Severské země, Irsko atd.) je cenová úroveň ještě vyšší. Data jsou ze dne leden 2015.

Tab. 6. Indikátor komparativní cenová úroveň Česká republika vs. Velká Británie

Země (v Kč)	ČR	VB	Irsko	Island	Švýcarsko	Norsko	Finsko	Nový Zéland
ČR	100	199	184	185	268	220	192	201

Zdroj:(vlastní zpracování podle OECD, © 2015)

Vzhledem k tomu, že zájezd je zaměřený na věkovou skupinu 55+, uvádím průměrnou hrubou mzdu i výši starobního důchodu pro zjištění finančních zdrojů. Hrubá mzda ke dni 11. 3. 2015 byla v České republice 27 200 Kč. Průměrná výše starobního důchodu k 30. 6. 2014 činila 11 050 Kč. Pro zajímavost ve Velké Británii je průměrná hrubá mzda 73 029 Kč (1 932 £). (United Kingdom Average Weekly Wages, © 2015; Mzdy a náklady práce, © 2015; Kohoutek, 2014)

Průměrná cena zájezdů do Skotska za 7 denní zájezd je 26 165 Kč, zatímco průměrné výdaje za dovolenou v rámci Evropy se pohybují za 6 – 9 denní zájezd kolem 12 000 Kč. Je však nutné brát v potaz, že poznávací zájezdy jsou dražší než běžné pobytové a to vzhledem k nabízenému programu a náročnosti organizaci zájezdu. Cestovní kanceláře si tedy stanovují i vyšší marži z prodeje těchto zájezdů.

Z Makroekonomického hlediska je Skotsko pro české rezidenty drahou destinací, kdy za koupě služeb a produktů zaplatí až jedenkrát tolik. Na druhou stranu ostatní destinace, které lákají podobný typ turistů vyhledávajících přírodu a historii jsou ve srovnání s cenami Velké Británie ještě vyšší.

8 ANALÝZA NABÍDKY POZNÁVACÍCH ZÁJEZDŮ DO SKOTSKA

Tato kapitola se člení na podkapitoly Porovnání nabídek jednotlivých cestovních kanceláří a Zhodnocení nabízených zájezdů.

V této kapitole se po zjištění celkového počtu cestovních kanceláří zabývajících se organizací poznávacích zájezdů do Skotska zaobírám už jen těmi poskytovateli, kteří nabízejí širší spektrum zájezdů za poznáním této destinace.

Ze závěru také vyplyne, jsou-li možnosti zacílit nový produkt přímo pro určitý segment účastníků.

8.1 Porovnání nabídek jednotlivých cestovních kanceláří

Počet cestovních kanceláří nabízejících zájezdy do Skotska jsem zjistila pomocí rezervačního systému CeSYS3, v jejíž evidenci se nachází přes 300 cestovních kanceláří. Dále podle Asociace cestovních kanceláří a agentur, která sdružuje 70 cestovních kanceláří. Následně jsem provedla kontrolu přes internetové prodejce zájezdů.

Podle Svazu obchodu a Cestovního ruchu ČR bylo ke dni 30. 6. 2014 zaznamenáno celkem 1 519 cestovních kanceláří, jejichž podnikatelská činnost se řídí dle koncesovaného živnostenského oprávnění. Z tohoto celkového počtu na českém trhu působí 24 cestovních kanceláří, které organizují poznávací zájezdy do Skotska. (Živnostenské podnikání, © 2014; Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, [2014].)

Níže je uveden seznam všech cestovních kanceláří organizujících poznávací zájezdy do Skotska. Tučně je vyznačeno sedm cestovních kanceláří, které organizují alespoň tři poznávací zájezdy do této země. V příloze P I. jsou uvedeny nabídky všech poznávacích zájezdů do Skotska jednotlivých sedmi cestovních kanceláří.

1. CK ADVENTURA
2. CK ČEBUS
3. CK FIRO-tour
4. **CK GEOPS**
5. CK Grand travel
6. CK KATU
7. CK Kellner
8. **CK KUDRNA**
9. **CK Mayer a Crocus**
10. CK Mundo
11. CK Neckermann
12. **CK Poznání**
13. CK Radynacestu
14. CK RIALTO
15. CK S.E.N.
16. CK Simon Tourist
17. CK VSACAN TOUR
18. Erika tour
19. IDEAL-TOUR Praha
20. **CK Periscope Skandinávie**
21. **REDOK Travel**
22. **SLAN tour**
23. TRAVEL 2002
24. TRAVEL CLUB ČSAD Tišnov

CK GEOPS se specializuje na poznávací zájezdy do Skotska již 25 let. Tato CK vytváří zájezdy pro kolektivy a poskytuje klientům, kteří jedou „sólo“ vyhledání partnera k doobsazení pokojů podle seznamu účastníků. CK GEOPS se zaměřuje především na tyto země: Francii, Itálii, Maďarsko a Alpské země.

CK GEOPS nabízí pět variant zájezdů do Skotska v období od července do srpna.

- délka zájezdů 8 až 12 dnů;
- doprava letecky;
- cena zájezdů se pohybuje od 18 000 Kč do 31 000 Kč.

(Výpis zájezdů Skotsko, © 2015)

CK KUDRNA je největší outdoorovou cestovní kancelář v ČR již 23 let. CK KUDRNA získává od roku 2006 na veletrhu HOLIDAY WORLD ocenění jako jedna z nejlepších cestovních kancelář v ČR. Tato cestovní kancelář pořádá odborné kurzy, cestovatelské večery či festivaly na téma cestování a kultura. Jejich propagační aktivity jsou vidět i na katalogu, který si nechávají navrhnout od výtvarníků.

Speciálně tato cestovní kancelář nabízí poznávací zájezdy pro rodiny s dětmi, kde nechybí ani animátoři.

CK KUDRNA nabízí tři varianty zájezdů do Skotska v období od července do srpna.

- délka zájezdů 15 až 17 dnů;
- doprava autobusem;

- cena zájezdů se pohybuje od 17 900 Kč do 20 600 Kč. (Zájezdy, © 2015)

CK Mayer a Crocus se 25 let zaměřuje na poznávací zájezdy, pobyty s výlety a zájezdy s lehkou pěší turistikou do 32 zemí.

CK Mayer a Crocus nabízí jedenáct variant zájezdů do Skotska od července do srpna.

- délka zájezdů 7 až 12 dnů;
- doprava především autobusem;
- cena zájezdů se pohybuje od 11 490 Kč do 33 000 Kč. (Poznávací zájezdy, © 2015)

CK Poznání je na trhu již 20 let. Její doménou jsou aktivní poznávací dovolené a pobytové zájezdy s turistikou. Kvalitou této cestovní kanceláře jsou její průvodci, kteří se podílejí na tvorbě zájezdů. Taktéž mezi spolupracovníky patří cestovatel a fotograf Jiří Kolbaba. Z hlediska sdílení zážitků účastníků a výměny fotek mezi sebou má tato CK fotogalerii www.ucastnici.cz. Dalším plusem je, že potencionální klienti si na této webové stránce mohou vyhledat konkrétní zájezd, o který mají zájem a podívat se na reálné fotografie z již uskutečněného zájezdu. Fotogalerie CK Poznání je využitelná i pro mou diplomovou práci, neboť zde vidím, které atrakce se účastníkům ve Skotsku nejvíce líbí. Z mého pohledu je fotogalerie efektivním marketingovým nástrojem.

CK nabízí deset variant zájezdů v období od května do září.

- délka zájezdů 7 až 12 dnů;
- doprava je většinou letecky;
- cena zájezdů se pohybuje od 15 990 Kč do 43 990 Kč. (Skotsko, © 2015)

CK Periscope Skandinávie se již 22 let zaměřuje na poznávací zájezdy s turistikou do Skandinávských zemí jako je Skotsko, Irsko, Norsko, Švédsko a Finsko. Do zemí Skotska, Norska a Islandu pořádá tato cestovní kancelář zájezdy pro věkový segment účastníků 55+. Dále nabízí takzvané „Inspirativní cesty s Jiřím Kolbabou“. Mezi další aktivity patří pořádání cestovatelských přednášek.

CK nabízí šest variant zájezdů v období od června do září.

- délka zájezdů 4 až 10 dnů;
- doprava pouze letecky;
- cena zájezdů se pohybuje od 24 400 Kč do 41 613 Kč.

CK Redok Travel se specializuje již 19 let na poznávací zájezdy. Nabízí zájezdy po severní Evropě do Skotska, Irska, na Island a Skandinávie. Dále je touroperátorem pro střední Evropu, Rusko a pobaltské země. Svoji nabídku rozšířili i mimo Evropu.

CK Redok Travel nabízí čtyři varianty zájezdů do Skotska v období od června do září.

- délka zájezdů 7 až 10 dnů;
- doprava většinou letecky;
- cena zájezdů se pohybuje od 17 990 Kč do 37 990 Kč.

(Poznávací zájezdy Skotsko, © 2015)

CK Slan tour je na trhu cestovního ruchu 25 let. Od svého založení se věnuje organizaci poznávacích zájezdů. Nabízí více než 80 autokarových i leteckých zájezdů za poznáním. CK se také dlouhodobě specializuje na zájezdy za sportem, tj. na velké sportovní události typu mistrovství světa, Evropy či olympijských her. V roce 2010 byla CK SLAN tour zařazena mezi 10 nejlépe hodnocených cestovních kancelářích v ČR z pohledu cestovních agentur a provizních prodejců.

CK Slan Tour nabízí šest variant zájezdů do Skotska v období od června do srpna.

- délka zájezdů 3 až 10 dnů;
- doprava většinou letecky, u určitých zájezdů je možné si vybrat, jaký druh dopravy účastník preferuje;
- cena zájezdů se pohybuje od 11 556 Kč do 24 990 Kč.

(Zájezdy do Skotska, © 2015)

8.1.1 Zhodnocení nabízených zájezdů

Nabídka zájezdů se pro skotskou destinaci zaměřuje na poznávací zájezdy nebo poznávací zájezdy s turistikou. V menší míře pak na cyklistické zájezdy nebo eurovíkendy.

V rámci nabízených zájezdů mohou turisté navštívit i skotské ostrovy. Mínusem CK je ovšem to, že mají podobné harmonogramy zájezdů.

Například CK Mayer a Crocus nabízí tři totožné zájezdy jako CK Slan Tour a CK Poznání. Na druhou stranu, každá cestovní kancelář má svůj tip na zájezd do Skotska za výhodnou cenu. Velmi zajímavé jsou cesty s CK Kudrna, CK Periskope Skandinávie a CK Poznání, kde přímo průvodci pomáhají při tvorbě zájezdů.

Na základě uvedených parametrů v tab. 7 považuji za nejvýhodnější nabídky zájezdy s CK Kudrna (od 16 990 Kč/15 dní). Zájezdy jsou realizovány na 15 až 17 dnů s polopenzí. Cenově výhodné jsou zájezdy i s CK GEOPS (od 17 990 Kč/10 dní), kteří mají podobnou, ale levnější nabídku jako CK Poznání. Cenově přijatelné jsou zájezdy do Skotska i od CK Slan tour (od 15 990 Kč/10 dní). Dražší nabídka je od CK REDOK TRAVEL. Průměrná cena sedmidenního zájezdu nabízených výše zmíněnými sedmi CK je 26 165 Kč. Termín realizace je od června do září. Od února jsou v nabídce eurovíkendy do Edinburghu. Nejčastěji je v ceně zájezdu zahrnuta pouze snídaně nebo polopenze. Doprava je realizována letecky i autobusem, ale letecká přeprava je častější.

Hlavním účelem této analýzy bylo také zjistit, zdali je určitá mezera v nabídce zájezdů do této země. Z analýzy vyplynulo, že jen jedna cestovní kancelář nabízí zájezd do této destinace pro věkovou skupinu 55+ a to CK Periskope Skandinávie. Také CK Mayer a Crocus mají ve své nabídce zájezdy pro 55+, ale ne do této země.

Tab. 7. Parametry zájezdů do Skotska podle CK

Jméno CK	Počet zájezdů	Termíny realizace	Počet dní	Způsob přepravy	Ceny zájezdů (v Kč)
CK Mayer a Crocus	11	čvc. - srp.	7. – 12.	3 x letecky 8 x autobus	11 490,-- 32 990,--
CK Slan tour	6	čvn. - srp. Eurovíkendy: ún. - zář.	3. – 10.	4 x letecky 2 x autobus	11 556,-- 24 990,--
CK Poznání	12	květ. - zář.	7. - 12.	9 x letecky 3 x autobus	15 990,-- 43 990,--
CK KUDRNA	3	čvc. - srp.	15. – 17.	3 x autobus	16 900,-- 20 600,--
CK REDOK TRAVEL	4	čvn. - zář.	4. - 10.	3 x letecky 1 x autobus	17 990,-- 37 990,--
CK GEOPS	5	čvc. - srp.	8. – 12.	3 x letecky 2 x autobus	17 990,-- 30 990,--
CK Periskope Skandinávie	6	čvn. - srp.	4. – 10.	6 x letecky	24 400,-- 41 613,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

9 PODMÍNKY PRO ROZVOJ CESTOVNÍHO RUCHU VE SKOTSKU

Pro analýzu výchozích podmínek ve Skotsku jsem využila analytickou metodu lokalizačních, selektivních a realizačních předpokladů. Pomocí této analytické metody lze určit potenciál Skotska z hlediska cestovního ruchu.

9.1 Lokalizační faktory

9.1.1 Přírodní atraktivity

✓ Klimatické poměry

Skotské deštivé a chladné počasí je jeden z hlavních atributů této země. Kvůli nízké tlakové zátěži způsobené Atlantským oceánem a hornatému terénu je zde více srážek než v Anglii. Na nejdeštivějších místech Skotska prší průměrně 250 dnů v roce. Zatímco na nejsušších místech prší průměrně 150 dnů v roce. Nejvlhčí a největrnější místo v Evropě se nachází právě ve Skotsku v západní části Highlands.

Dalším typickým znakem počasí ve Skotsku je jeho proměnlivost. Během jedné hodiny se zde vystřídá déšť, sníh, kroupy, slunce a vítr. Bouřky a blesky jsou naopak málo k vidění.

Leden a únor jsou obecně nejchladnějšími měsíci s teplotními maximy kolem 5° až 7 °C. Teplota zde neklesá k bodu mrazu jako v České republice. To je způsobeno Golfským proudem, který zapříčiňuje také větrnost především v zimních měsících. Průměrný počet dnů, kdy ve Skotsku sněží, je od 15 do 20 dnů. V horách sněží průměrně 100 dnů v roce. V létě jsou nejteplejšími měsíci červenec a srpen s průměrnou teplotou 19 °C. Ke koupání a slunění zde není mnoho příležitostí. Nejvíce turistů přijíždí do Skotska právě v letních měsících od června do září, kdy jsou zde dlouhé dny a prakticky ani v noci není zcela tma. Naopak nejméně turistů sem přijíždí v zimních měsících od listopadu do března.

Klimatické podmínky u nás jsou odlišné od Skotska například i v tom, že rozdíl mezi letní a zimní průměrnou teplotou vzduchu ve Skotsku je jen něco přes deset stupňů.

Jak praví skotské přísloví „*There's no such thing as bad weather, only the wrong clothes!*” (Scotland's weather and climate, © 2015; Scottish weather and climate, © 2015)

✓ Povrch

Skotsko jižně hraničí s Anglií a zabírá severní třetinu ostrova Velké Británie. Na východě Skotska omývá pobřeží Severní moře, na severozápadě Atlantický oceán a na jihozápadě Irské moře a severní průliv. Irsko se nachází jen 30 km od jihozápadního ostrova Kintyre.

Rozloha Skotska je 78 800 km², tedy zhruba stejná jako u České republiky. Skotsko se kromě pevniny skládá z více než 790 ostrovů a jsou rozděleny do skupin Shetlandy, Orkneje, vnitřní a vnější Hebridy (Ostrov Skye, Ostrovy Lewis a Harris). Délka skotského pobřeží činí 11 800 kilometrů.

Skotská vysočina má hornatý povrch a protíná ji Great Glen (Velké údolí). Nachází se zde nejvyšší vrchol Velké Británie Ben Nevis měřící 1 344 m.



Obr. 7. Mapa Skotska

Zdroj: (World Map Scotland, [b.r.])

Další významnou přírodní atraktivitou pro cestovní ruch ve Skotsku jsou jezera. Mezi nejznámější patří bezesporu jezero Loch Ness, kde podle legendy žije lochneská příšera. Loch Ness však není největší. Největší sladkovodní plochou a zásobárnou pitné vody je Loch Lomond.

Skotsko má poměrně hustou říční síť, avšak řeky jsou velmi krátké. K nejvýznamnějším řekám patří Clyde, Tay, Spey, Tweed. Nejdelší řeka Tay měří pouhých 187 km. (Skotsko, © 2013)

Vzhledem k mnoha přírodním atraktivitám, které lákají turisty do této destinace, uvádím podle průvodce Lonely Planet v tab. 8 typy, kde jsou nejkrásnější scenérie a turistická místa.

Tab. 8. Nejkrásnější scenérie a turistická místa ve Skotsku

Scenérie	Turistická místa
Glen Affric	The Cairngorms: vhodné pro procházky podél jezera Loch Morlich až po šplhání na vrcholky hor
The Trosachs	Ostrov Skye: trasy jsou dlouhé a technicky náročné. (pro zkušenější turisty)
Isle of Skye	Glen Coe: trasy vhodné i pro lehkou turistiku
Glen Coe	Ben Nevis: nejvyšší hora Velké Británie

Zdroj: (vlastní zpracování podle Wilson a Symington, 2012, s. 34)

✓ Fauna a flóra

Pro Skotsko jsou typická hospodářská zvířata. Nejčastěji jsou zde k vidění pasoucí se ovce. Dalším početným zvířetem jsou krávy nazývané Highland cow.

Skotská vysočina (Highlands) je domovem divoké zvěře. Vyskytují se zde například Jelen červený či největší národní pták Tetřev hlušec. Vhodným místem pro pozorování divoké zvěře je Loch Garten, kde hnízdí Orlovec říční nebo Highland Wildlife Park, kde je k vidění jeden z nejméně polapitelných zvířat divoká kočka. Nedotčenou částí živočichů je říše ptáků. Z jara na vysokých útesech při pobřeží můžeme vidět Orla mořského, Tereje bílé, Papuchalky plochozobé, Alkouny úzkozobé, Buňňáky, Kormorány či Alky malé.

Skotsko je jedním z nejlepších míst v Evropě, kde člověk může pozorovat mořský živočichy. Ke krásným zážitkům patří plavba z ostrova Isle of Skye (Tobemory, Armadale) za pozorováním velryb, delfínů nebo žraloků.

Ve Skotsku se nachází nepříjemný hmyz zvaný „midges“, miniaturní mouchy útočící v mokřejších oblastech země. Dalším hmyzem, který se zde hojně vyskytuje, jsou klíš'ata.

Tab. 9. Nejlepší místa pro sledování divoké přírody ve Skotsku

Nejlepší místa pro sledování živočichů ve volné přírodě	
Ostrov Mull	orly, sviňuchy a velryby
Loch Garten	v těchto místech hnízdí orlovec hříčný
Ostrov Skye	oblast vysokého výskytu vyder
Moray Fith	zde je možné vidět delfíny
The Cairngorms	vhodné místo pro pozorování jelena červeného
Highland Wildlife Park	zde se nachází skotské divoké kočky

Zdroj: (vlastní zpracování podle Wilson a Symington, 2012, s. 55)

Z rostlinné říše se zde nejčastěji vyskytují rašeliniště, vřesoviště a skotská národní květina bodlák. Typickým znakem je ale vřes, kterým jsou pokryté zdejší kopce a hory.

(Wilson a Symington, 2012, s.)

9.1.2 Společenské atraktivity

Nejvíce společenských atraktivit se nachází v hlavním městě Edinburgh a městě Glasgow, které je zároveň největším a nejlidnatějším městem Skotska. Tato dvě města jsou nejvíce navštěvovaná hned po Londýně. Další turistické destinace ve Skotsku jsou na vysočině města Inverness, Fort William, Stirling, Oban a Aberdeen. Jeden z nejvíce navštěvovaných ostrovů je ostrov Skye a poté Orkneje.

✓ Kulturně historické památky a zařízení

Podle Univerzity Glasgow Caledonian Moffat Centre byla v roce 2013 nejnavštěvovanější kulturní památka Národní skotské muzeum v Edinburghu a Kelvingrove galerie umění a muzeum v Glasgow. Z placených atrakcí pak Edinburský hrad, hrad Stirling, Edinburské Zoo a Edinburský bus tours.

Tab. 10. Nejnavštěvovanější atrakce ve Skotsku v roce 2013

Atrakce bez poplatku	Návštěva 2013	Atrakce s poplatkem	Návštěva 2013
Národní skotské muzeum v Edinburghu	1 768 090	Edinburský hrad	1 420 027
Loch Lomond Shores	1 140 119	Edinburgh Zoo	760 897
Galerie a muzeum Kelvingrove	1 044 067	Edinburgh Bus Tours	555 422
Katedrála St Giles	940 530	Hrad Stirling	411 726
Skotská národní galerie	940 530	Glasgow Science Centre	390 375
Gretna Green Famous Blacksmith's Shop	761 487	Robert Burns Birthplace Museum	327 973
Riverside Museum	572 152	Hrad Urquhart	310 446
Královská botanická zahrada v Edinburghu	664 407	Scotch Whisky Heritage Centre v Edinburghu	301 782
Skotské národní muzeum války	572 361	Královská jachta Britannia	300 161
Galerie moderního umění v Glasgow	572 152	Scottish Seabird Centre	271 443
Botanická zahrada v Glasgow	430 000	CainGorm Mountain Railway	230 136
Falkirské kolo	409 142	Culzean Castle and Country Park	218 949

Zdroj: (Tourism in Scotlands regions, © 2014)

Ve Skotsku se nachází pět památek, které jsou na seznamu UNESCO. Patří mezi ně Antoniův val, Srdce neolitických Orknejí, New Lanark, Edinburgh (Staré a Nové město) a St Kilda. Nejnavštěvovanější památkou UNESCO je Edinburgh. Mezi top 20 nejnavštěvovanějších památek v roce 2014 se zařadila i památka UNESCO New Lanark nacházející se kousek od Edinburghu. (World Heritage Sites in Scotland, © [b.r.]

✓ **Technické památky**

Ve Skotsku se nachází nejdelší silniční most v Evropě. Byl otevřen roku 1964 a nese název Forth Bridge, jelikož je postaven přes řeku Forth. Tento most můžeme vidět těsně před přistáním, když letíme z České republiky.

Jednou z nejpoblárnějších novodobých skotských technických památek je Falkirské kolo. Tento rotační výtah byl uveden do provozu v roce 2002 a dokáže přemístit lodě o 25 metrů níž nebo výš během pěti minut. Discovery je další technická památka, která stojí na vodě v přístavu Dundee. Tato 53 metrů dlouhá a 10 metrů široká loď má velmi rozsáhlou historii objevů a pro turisty nabízí rozsáhlou expozici.

✓ **Kulturní a sportovní akce**

Mezi nejnavštěvovanější události bezesporu patří Edinburský světový festival umění (Edinburgh Festival Fringe) a Skotské hry (Highland Games).

Edinburský festival umění je významnou akcí a láká statisíce návštěvníků. Každý rok v srpnu jsou ulice hlavního města plné umělců všeho druhu a ukazují veřejnosti své schopnosti. Herci jsou převlečeni za historické postavy skotské minulosti, lidské sochy, hudební soubory, klauny na chůdách, malíře, kreslíře, karikaturisty, autory knih a spoustu dalších umělců.

Dalším jednoznačným trhákem na kulturu a sport v jednom jsou tradiční Skotské hry. Jedná se o soutěže siláků v károvaných sukách v různých silově náročných disciplínách, jako například hod kládou, hod závažím do dálky či do výšky, hod kamenem, přetahování lanem nebo farmářský běh. Největší Skotské hry jsou nazývány „Braemar Gathering“ a této slavnosti se účastní i členové královské rodiny. Během těchto her se tančí skotský tanec a hraje se na dudy. Tyto hry se konají nejen ve Skotsku, ale i v mnoha dalších zemích oslavujících skotskou kulturu a dědictví. V České republice se konají skotské hry na zámku Sychrov.

Další vrcholnou společenskou událostí jsou v lednu Celtic Connections a v červnu festival Glasgow West End. (VisitBritain, [2013a], s. 72-73)

9.2 Selektivní faktory

9.2.1 Politické uspořádání

Bezpečnostní a politická situace ve Skotsku je stabilní a zahraniční turisté se zde nemusí cítit ohroženi. V průběhu festivalů a během rušnějších období je zvýšena přítomnost policistů. Město Glasgow je sice známé pouličními gangy, situace se zde však rok od roku zlepšuje.

V roce 2014 ve Skotsku probíhaly volby o nezávislost na Velké Británii. Kdyby výsledek voleb dopadl ve prospěch oddělení Skotska od Spojeného království, mělo by to značný dopad i na cestovní ruch této země. Skotská vláda však tvrdí, že z nezávislosti a z toho plynoucích přímých obchodních kontaktů by měl prospěch zejména cestovní ruch a výroba. Na druhou stranu Skoti mohou děkovat Britské vládě za to, že v období finanční krize odvrátila krach Skotské národní banky (RBS). (Thomas Cook, 2012, s. 15)

9.2.2 Ekonomická situace

Celkové příjmy z cestovního ruchu v roce 2013 dosáhly 4 600 mil £ a v rámci příjezdového cestovního ruchu 1 680 mil. £. Tyto příjmy představují 5 % z celkového HDP, přičemž zaměstnanost v cestovním ruchu byla 8,5 %.

Návštěvník utratil během své dovolené ve Skotsku v roce 2013 průměrně 688 £ a denní výdaje činily 86 £ na osobu. (VisitBritain, [2013a], s. 72-74.)

Z tab. 11 je patrné, že výdaje na návštěvníka ve Skotsku se od roku 2007 zvyšují.

Tab. 11. Výdaje zahraničních návštěvníků ve VB (v mil. £) v letech 2007 - 2013

Země/Rok	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Anglie	13 812	14 272	14 426	14 620	15 657	16 262	18 397
Severní Irsko	143	178	193	196	220	207	208
Skotsko	1 367	1 241	1 369	1 455	1 494	1 401	1 680
Wales	339	314	332	333	328	346	353

Zdroj: (Office for National Statistics, © 2014a)

Z ekonomického hlediska je pozitivním ukazatelem pro Skotsko fakt, že v roce 2013 bylo hlavní město Edinburgh zvolené jako druhé nejlepší město pro život ve Spojeném království. První bylo město Bristol. V Edinburghu je evidován průměrný plat 24 628 £ ročně. Týdenní výdaje na život ve Skotsku jsou okolo 372 £, zatímco ve Velké Británii je to kolem 401 £. V listopadu roku 2014 byla ve Skotsku míra nezaměstnanosti 5,9 %.

(Bradley, 2013)

9.2.3 Demografické faktory

Skotsko je národním státem z necelých 85 %. Kromě samotné Británie žije zhruba dalších deset miliónů Skotů jinde po světě. Nejvíce se stěhují do Kanady, Austrálie a Spojených států. Mezi největší etnické skupiny patří Poláci, Indové, Pákistánci a Číňané.

(Velká Británie, © [b.r.])

Hustota zalidnění je odlišná v různých částech Skotska a projevuje se regionálními rozdíly. Zatímco v hlavním městě je hustota zalidnění 1846 obyvatel na km², tak v některých oblastech na severu Skotska nedosahuje tato hodnota ani deseti obyvatel. Skotsko je však druhým nejlidnatějším státem Spojeného království s 5,2 mil. obyvatel.

Věková struktura je taktéž charakterizována fenoménem současné doby, a to stárnutím populace. Životní úroveň je v rámci světa nadprůměrná. (Office for National Statistics. [2012c])

9.2.4 Ekologické faktory

Mezi největší majetek této země patří krajina, příroda a v ní žijící živočichové. Z průzkumu veřejného mínění pořádaného v roce 2007 cestovní agenturou Responsible travel zařadili hlasující Skotsko jako devátou nejekologičtější zemi světa a nejvíce ekologickou zemi v Evropě. Hlasování se účastnilo 60 tis. návštěvníků. (Others see us, © [2009].)

Mezi nejdůležitější subjekty pro udržitelnost životního prostředí ve Skotsku se řadí: Green Tourism Business Scheme, Scottish Natural Heritage a Scottish Environment Protection Agency.

- Organizace Green Tourism Business Scheme byla založena za pomoci Visit-Scotland v roce 1997. Organizace uděluje ubytovacím zařízením a návštěvníckým atrakcím známku od bronzové po zlatou v závislosti na tom, kolik spotřebují ener-

gie na chod zařízení. S více než 800 skotskými členy je tento projekt jeden z největších svého druhu v Evropě.

- Organizace Scottish Natural Heritage je financována z prostředků skotské vlády. Cíl organizace je podporovat a chránit přírodní dědictví a udržovat zdroje pro budoucí generace.
- Hlavní úlohou organizace SEPA je ochrana životního prostředí a zdraví člověka. Monitorují kvalitu vod, země a vzduchu. Provádějí regulační opatření.

(Business support, © 2015; About Green Tourism Sustainability, © 2015; About us, © 2015)

7.2.7 Propagace a reklama

Hlavní propagaci Skotska má na starosti organizace VisitScotland, někdy též uváděna pod názvem Scottish Tourist Board. Na jejich stránkách jsou informace o Skotsku, památkách a atrakcích. Své aktivity směřují k tvorbě strategií do roku 2020 a shromažďováním statistických údajů. Další organizací, která se zabývá poskytováním informací a národním dědictvím ve Skotsku je Historic Scotland. Z hlediska propagace je dobré zmínit i Scotland in Photographs, což je kolekce fotek ze Skotska. (Scotland, © 2010)

9.3 Realizační faktory

9.3.1 Ubytovací zařízení

V poměru s ostatními evropskými destinacemi je ubytování ve Skotsku cenově dražší. Důvodem mohou být provozní náklady na ubytovací zařízení a krátká turistická sezóna. Ubytovací zařízení se zde řadí do kategorie od jedné do pěti hvězdiček. Přidělování hvězdiček zajišťuje podle kvality a nabídky služeb organizace VisitScotland.



Obr. 8. Systém udělování hvězdiček ubytovacím zařízením ve Skotsku

Zdroj: (Star – garding scheme, © 2015)

Podle výzkumu VisitScotland nejvíce turistů přespává v hotelích. Hotely jsou nejtypičtějším ubytovacím zařízením ve větších městech. Přitom na vysočině a odlehlejších oblastech turisté preferují Guest house, B & B a hostinec (Inn). Co však nechybí těmto zařízením, je starobylý šarm a vydatná snídaně.

Pro ty turisty, kteří plánují zůstat na daném místě více dnů a vyjíždět z jednoho místa do okolí, je výborným řešením self-catering. Toto ubytovací zařízení využívají skupiny turistů nebo rodiny s dětmi. Z hlediska výdajů na bydlení je tento druh ubytování výhodnější, pokud zde host přenocuje minimálně týden.

V horských oblastech volí spíše Britové než cizinci ubytování v karavanech. Místa, kde se nachází kempy, jsou v krásné přírodě s okouzlujícím scenérickým výhledem.

Levnější verzí ubytovacího zařízení jsou hostely. Jsou rozvrženy nejen po nejkrásnějších místech vysočiny ale i ve městech. Ve Skotsku se nachází celkem přes šedesát hostelů. Architektura hostelů je rozmanitá od vesnických chatek, panských sídel až po moderní design. Asociace poskytující tento typ zařízení jsou The Scottish Youth Hostel Association (SYHA) a Scottish Independent Hostels (SIH).

Pro turisty, kteří se vydávají do hor, je možnost přenocování v „bothies“. Jedná se o jednu místnost s krbem, kde se nenachází žádné zařízení a nocležník si s sebou musí vzít alespoň karimatku se spacím pytlím. Bothies jsou rozmístěny v horských oblastech za účelem schování se před rozmarným skotským počasím, či přespáním a pokračováním v pěším pochodu následujícího dne. (Thomas Cook, 2012, s. 102; Wilson a Symington, 2012, s. 99). Ve Skotsku je celkem 4 276 ubytovacích zařízení.

Tab. 12. Průzkum počtu domácích a zahraničních turistů v ubytovacím zařízení v roce 2012

Druh ubytování	Počet přenocování Britové (v tis.)	Počet přenocování cizinci (v tis.)	Upřednostňované ubytování v %
Hotel/guest house	12 534	5 311	29,5
Přátelé/známý	14 845	5 996	33,0
B & B	1 900	1 536	5,5
Self-catering	7 464	3 601	16,5
Camping/caravanning	2 831	430	5,2
Ostatní	3 746	2 717	10,3
Celkem	43 320	19 591	100,0

Zdroj: (VisitScotland, [2012e], s. 12)

9.3.2 Stravovací zařízení

Nejčastějšími ingrediencemi skotské tradiční kuchyně je skopové, zvěřina, ryby, brambory, lesní plody a vložky. (Thomas Cook, 2012, s. 98)

V každém jídelním lístku se nachází mořské plody, steaky z hovězího a ovčího masa, haggis, black pudding a ze sladkostí skotský koláč, shortbread, fudge (tablet). Mezi nejoblíbenější drinky patří Whisky, národní klenot, kterého se ročně vyveze přes 1,23 miliard lahví. Dalším oblíbeným nápojem je pivo, cider a nealkoholický sladký nápoj IrnBru. (Scotland business, © 2012)

Existuje také spousta mezinárodních vlivů ovlivňujících místní kuchyni. Vhodným příkladem je město Glasgow, které získalo v rámci Velké Británie prestižní ocenění „hlavní město Curry“. Ve větších městech je možné navštívit spoustu indických, čínských a italských restaurací, kde vaří kuchaři těchto národností. K dispozici je také řada fish and chips bister a na skutečných gurmánských lahůdkách si hosté mohou pochutnat v oceněných restauracích. (Restaurants across Scotland, © 2015.)

Podle průzkumu VisitScotland je ve Skotsku kolem 6 650 restauračních zařízení. V průzkumu se také uvádí, že ať už místní nebo turisté navštěvují ve Skotsku zdejší hospůdky a bary častěji, než jinde ve Velké Británii. (VisitScotland, [2013b], s. 3)

9.3.3 Doprava

✓ Letecká doprava

Letecká doprava je nejvýhodnějším způsobem přepravy českých návštěvníků do Skotska. Cesta letadlem z Prahy do Edinburghu trvá 2 hod 15 min. Zpáteční cena letenky se pohybuje od 4 000 Kč, ceny se však mění s poptávkou. Pravidelné lety z Prahy do Edinburghu zajišťuje společnost EasyJet. Využívají se i letiště v Glasgow a Aberdeenu. Další alternativou jsou nízkorozpočtové lety z Brna, Ostravy či z Prahy do Londýna. Odsud se turista může dostat přímým autobusovým nebo vlakovým spojem do Skotska. Cesta je však časově náročná.

✓ **Autobusová doprava**

Spousta českých turistů stále cestuje do Velké Británie autobusem. Autobusová přeprava je zajištěna přímým spojem z Prahy do Londýna společností Student Agency. Odsud je možné využít služeb britských přepravních společností. Autobusovými přepravci jsou City-Link, Megabus nebo National Express. Společnost Megabus poskytuje levné jízdné nejen po Skotsku, ale i po celé Velké Británii. Cesta z Londýna do Edinburghu trvá kolem deseti hodin. Nejlevnější cena jízdenky začíná od 370 Kč. Oproti tomu ceny za dopravu v rámci města jsou vysoké. Za jednu cestu zaplatí turista jízdné ve výši 57 Kč (1,50 £) a za celodenní jízdné 133 Kč (3,50 £).

✓ **Lodní doprava**

Nejčastěji využívanou možností lodní dopravy na britské ostrovy jsou trajekty z francouzských měst Calais, Dunkerque nebo Boulogne do Doveru. Odtud cesta trvá přes celou Anglii cca 13 až 14 hod. Existují však i jiné způsoby, jak se dostat blíž ke Skotsku po moři. Například trajektem z Rotterdamu do města Kingston upon Hull na východním pobřeží Anglie. Odsud je to do Edinburghu už necelých 5 hodin jízdy autem.

✓ **Železniční doprava**

Nutno podotknout, že železniční doprava není ve Spojeném království levnou záležitostí a v žádném případě se nedá cenově srovnávat s cenami v České republice. Nejlevnější jízdenky z Londýna do Edinburghu se pohybují v průměru od 1900 Kč, ale pokud se nekoupí jízdenka v pravou chvíli, může se za ni zaplatit i dvakrát až třikrát více. Spojení však trvá jen 5 hodin. Vlaky jsou zde provozovány národním dopravcem ScotRail a soukromou společností Virgin.

Při cestách na sever Skotska je nutné v Glasgow přestoupit z Central Station na Queen Street. Odkud lze pokračovat dále buď do Fort Williamu ležícího pod horou Ben Nevis, nebo do Obanu. Z Fort Williamu vede také proslulá železniční trať do Mallaig, která je jednou z nejkrásnějších na světě. Proslavena byla v sérii filmů Harry Potter.

(Thomas Cook, 2012, s. 102; Wilson a Symington, 2012, s. 102).

10 SWOT ANALÝZA

✓ **Silné stránky**

Mezi silné stránky Skotska patří především příroda. Kamkoliv se zde člověk vydá, uvidí turistické trasy vedoucí do hor, lesů, k jezerům nebo k pobřežím. Zdejší prostředí skýtá možnosti pro sportovní aktivity. Mezi tyto aktivity patří turistika, cyklistika a v neposlední řadě golf. Skotsko tedy nabízí aktivně strávenou dovolenou. Hlavně díky přírodě, historii a kulturnímu dědictví (hrady, klany, tartan, kilt, whisky) má Skotsko svou nezaměnitelnou autentičnost. Autentičnost vytváří silnou stránku země pro prezentaci na veřejnosti.

Výjimečné jsou zdejší kulturní atrakce a festivaly. Vždyť Edinburský festival umění je největší na světě. Kromě prázdninové destinace nabízí hlavní město zázemí pro obchodní turistiku, což považuji za silnou stránku v diverzifikaci poptávky po této destinaci.

Za významnou silnou stránku považuji také dopravní dostupnost i do odlehlých částí země a zaměření se na ekologický turismus. Ochrana a zachování životního prostředí, je ve Skotsku jednou z hlavních priorit. Bez zachování přírodního bohatství by došlo k značnému poklesu turismu.

✓ **Slabé stránky**

Výraznou slabou stránkou je proměnlivost počasí, které se mění ještě extrémněji u moře. Při pobytu na severu Skotska dokážou také člověku zneprjemnit chvíle midges (drobný bodavý hmyz) a stávají se velmi negativním faktorem, pokud na to turisté nejsou připraveni.

Dalším faktorem jsou vysoké ceny zboží a služeb. Pokud je k tomu měna libry vysoká vůči cizí měně, jako je tomu nyní, stává se tato země cenově méně dostupnou.

Slabou stránkou pro řidiče je i nezvyk v řízení na levé straně. To může vést až k obavě ze zapůjčení si auta a snížení flexibility při cestování po ostrově.

✓ **Příležitosti**

Lákadlem pro turisty je možnost sledování volně žijících živočichů během celého roku. Zejména výhodná návštěva je v období mimo sezónu, kdy destinace není tolik zaplněna turisty, a ceny služeb jsou levnější.

Zajímavým segmentem pro Skotsko jsou turisté ze Severní Ameriky, Austrálie a Kanady. Jak jsem již zmínila ve své diplomové práci, spousta turistů jezdí do Skotska kvůli tomu,

že zde hledají své kořeny. Tito turisté jsou náročnými klienty a očekávají kvalitní servis. Tady se nabízí příležitost pro zdokonalování poskytovaných služeb.

Příležitost vidím i v zaměření na diverzifikaci návštěvníků. Vhodná je například společná reklama a propagace Skotska v zemích 4V (Visegrádské skupiny), nebo propagace přímo na segment účastníků ve věku 55+.

Dále by se tato destinace mohla seniorům zpřístupnit díky poskytnutí dotací na zájezdy prostřednictvím fondu z Evropské Unie. Program pro dotované zájezdy pro seniory do jižních států již Evropská Unie poskytuje. Nabídka by se mohla časem rozšířit i o další země.

Dalším faktorem může být propagace Skotska jako filmové destinace. Například návštěva lokalit, kde se točily scény z filmů Harry Potter, James Bond (Skyfall), Statečné srdce nebo Šifra mistra Leonarda.

✓ **Hrozby**

Hrozbu spatřuji v rostoucím očekávání a kritériích návštěvníků. Mohou očekávat služby, hodnoty a zkušenosti, které někteří poskytovatelé nemusí splňovat. Například i očekávání je svým způsobem hrozba, která může plynout z TV programů, které zvyšují zájem o poznání určitého místa. Proto by měla být propagace vždy jen pravdivá.

Hrozbou jsou rostoucí počty turistů mimo návštěvnícká centra a parkoviště. Mohou tak narušit výskyt volně žijících živočichů.

Dalším aspektem jsou konkurenční destinace. Zvýšení zájmu o jinou destinaci snižuje poptávku po Skotsku. S tím mohou být spjaty i levnější ceny letenek do zemí Velké Británie a zámoří.

Ekonomická krize je velkou hrozbou pro všechny obory. Kvůli krizi se zvyšuje nezaměstnanost a klesají finanční příjmy obyvatelstva. Tím klesá životní úroveň a vede to k poklesu cestování.

Tab. 13. SWOT analýza Skotska

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • Příroda, jezera (Loch Ness), scenérie • Historie, kultura, atrakce • Festivaly/události • Země whisky • Hrady a venkov • Ráj pro golfisty, sportovní využití • Anglicky mluvící země • Wildlife • Destinační města (St. Andrews, Pitlochry, Oban, Edinburgh, Glasgow, Stirling aj.) • Dobrá infrastruktura, Airport rail link • Autentičnost • Business tourism • Ekologie – Green Tourism Business Scheme, snaha místní vlády a národní asociace cestovního ruchu • Bezpečné místo • Technické památky, technologie • Dosažitelná destinace, cca 2 hod. letu 	<ul style="list-style-type: none"> • Proměnlivost počasí, klima • Midges • Krátká turistická sezóna • Nedostatek pětihvězdičkových hotelů • Drahá destinace, ceny služeb • Vysoký kurz libry (měna) • Řízení na levé straně • Kriminalita v Glasgow • Nejsou podmínky pro pobytové zájezdy
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • Povědomí a výchova o životním prostředí (ekoturismus) • Celoroční sledování volně žijících živočichů • Hledání svých předků • Filmový turismus • Zacílení na segment 55+ • Dotované zájezdy z EU pro segment 55+ • Zacílení se na další trhy, propagace zaměřená na Visegrádskou čtyřku 	<ul style="list-style-type: none"> • Rostoucí očekávání návštěvníků • Rostoucí počet turistů mimo návštěvnická centra • Konkurenční destinace • Levné lety do jiných destinací ve VB a zámoří. • Ekonomická situace • Politická nestabilita

Zdroj: (vlastní zpracování)

11 SHRNUTÍ A VYHODNOCENÍ ANALÝZ

Níže jsou vyjmenovány hlavní výsledky z jednotlivých kapitol, které mají vliv na tvorbu projektu.

Analýza poptávky po Skotsku, viz. kap. 5

- Od roku 2009 až 2013 je vývoj návštěvnosti Čechů ve Skotsku nepravidelný. V roce 2013 byl ale zaznamenán nárůst příjezdů.
- Preference o zájezdy s polopenzí, délka zájezdu od 7 do 12 dnů, ubytování ve tříhvězdičkových hotelech, doprava letecky.
- Volba segmentu účastníků, věkový segment 55+: nejvíce účastníků na zájezdech do Skotska ve věku 40 do 70 let, preference dovolené ve Skotsku v rámci VB.

Analýza nabídky poznávacích zájezdů do Skotska, viz. kap. 6

- Cestovní kanceláře v ČR nabízí poznávací zájezdy nebo poznávací zájezdy s turistikou. V menší míře pak na cyklistické zájezdy nebo eurovíkendy.
- Nejvýhodnější cenová nabídka zájezdů do Skotska je od CK Kudrna (od 16 990 Kč/15 dní), CK GEOPS (od 17 990 Kč/10 dní), CK Slan tour (od 15 990 Kč/10 dní).
- Průměrná cena 7 denního zájezdu je 26 165 Kč (se snídaní, bez vstupů).
- Jen jedna cestovní kancelář nabízí zájezd pro věkovou skupinu 55+ do Skotska a to CK Periskope Skandinávie.

Podmínky pro rozvoj cestovního ruchu ve Skotsku, viz. kap. 7

- Počasí ve Skotsku je velmi proměnlivé, nejvíce turistů do Skotska přijíždí od června do září.
- Přírodní atraktivita: jezero Loch Ness, dva národní parky, populární návštěva ostrova Skye a ostrova Orkneje, největší hora Velké Británie Ben Nevis, význam pro cestovní ruch ve Skotsku má fauna – sledování divoké zvěře, nejlepší místo v Evropě pro sledování mořských živočichů.
- Významné akce: Edinburský světový festival umění a Skotské hry.
- V roce 2013 činila průměrná útrata zahraničního návštěvníka za sedmidenní pobyt ve Skotsku 602 £.
- Dostatek ubytovacích (cca 4 276) a stravovacích zařízení (cca 6 650).

Swot analýza, viz. kap. 8

- Silné stránky: přírodní atraktivita, kulturní akce a festivaly, bezpečné místo, dosažitelná destinace (cca 1 hod. letu).
- Slabé stránky: proměnlivost počasí, drahá destinace (vysoký kurz libry vůči české měně).
- Příležitosti: zaměření propagace Skotska na země Visegrádské skupiny a na segment 55+, dotované zájezdy do Skotska pro seniory z EU.
- Hrozby: konkurenční destinace (levné lety).

Závěr analýzy je ten, že v projektové části se zaměřím na poznávací zájezd pro věkový segment účastníků 55+. Zájezd bude letecky na 7 dnů s návštěvou ostrova Skye.

12 PROJEKT

V této části mé diplomové práce je nejdříve představen projekt a zpracována časová analýza, kvůli vyhodnocení časové náročnosti. Následně jsou popsány hlavní služby tvořící základ organizovaného zájezdu do Skotska a itinerář. V posledních krocích je stanovena nákladová a riziková analýza. Na závěr této kapitoly jsem zhodnotila a shrnula hlavní poznatky z projektu.

12.1 Představení projektu

Záměrem projektu je navrhnout poznávací zájezd, který bude jiný než ty aktuálně nabízené na trhu. Nový produkt bude tedy určený pro věkovou skupinu 55+. Fyzická náročnost zájezdu je nízká. Program je zaměřený na poznání zdejší krajiny a kulturních památek. Nebude chybět ani exkurze do skotské palírný whisky s ochutnávkou a účast na Skotských hrách (Highland Games). Vzhledem k tomu, že se zájezd bude konat od 4. 8. do 10. 8. 2015 budou mít účastníci také speciální možnost zažít atmosféru Edinburského festivalu.

Během přejezdů budou mít klienti prostor pro sledování přírodních krás této země a přitom si také odpočinou v prostorném a komfortním mikrobuse. Program bude začínat každý den po snídani a pokračovat v klidném tempu celý den. Hlavním cílem je, aby takto stanovený program časově, prostorově a obsahově korespondoval potřebám klientům, pro které je sestaven.

Po celou dobu pobytu bude turisty doprovázet český průvodce. Ten spolupracuje s místním řidičem, který má na starosti přepravu této skupiny.

Nutný počet pro realizaci zájezdu je stanoven na 15 osob. Maximální kapacita zájezdu je 16 osob.

Délka zájezdu je stanovena na sedm dní, a to z toho důvodu, že doprava bude realizována letecky, čímž odpadá čas strávený cestováním autobusovou přepravou. Ve stanoveném termínu lze navštívit hlavní atrakce a ostrov Skye, které jsou zahrnuty v rámci programu. Další faktory, které jsem zvažovala při výběru délky zájezdu, jsou následující:

- při delším pobytu než 7 dní by cena zájezdu byla příliš vysoká;
- delší pobyt by mohl být pro věkový segment 55+ strávený poznáváním již příliš náročný.

Specifika navrhovaného zájezdu:

- sedmidenní zájezd;
- termín realizace od 4. 8. do 10. 8. 2015;
- zájezd pro věkovou skupinu 55+;
- maximální počet 16 osob;
- tříhvězdičková ubytovací zařízení (hotel, guest house);
- strava v rámci zájezdu - snídaně;
- doprava ve Skotsku mikrobusem (skotský řidič);
- projížďka na kole podél pobřeží Loch Lomond;
- termín zájezdu během konání Edinburského světového festivalu umění;
- návštěva Skotských her;
- exkurzede palírny whisky s ochutnávkou.

12.2 Časová analýza projektu

Pro tvorbu a realizaci zájezdu je důležitá příprava a organizace všech potřebných činností k jeho uskutečnění. Podstatou tedy je, vytvořit si časový harmonogram a rozplánovat aktivity tak, jak po sobě následují. Vhodnou metodou řešící tento typ úlohy je síťová analýza (metoda CMP). Cílem této analýzy je zjistit co nejkratší možnou dobu trvání realizace projektu. Výsledkem je zjištění kritické cesty projektu a doba jeho trvání od počátku do konce (viz. Příloha P II). Ke stanovení této analýzy jsem využila program WInQSB.

V následující tab. 14. jsou vypsány činnosti, jejich vzájemná návaznost a doba jejich trvání.

Tab. 14. Časový harmonogram přípravy zájezdu

Aktivita	Popis aktivity	Doba trvání (dny)	Předcházející aktivity
A	Analýza poptávky, zjištění preferencí klientů po zájezdech do Skotska	20	-
B	Analýza nabídky cestovních kanceláří, porovnání nabízených služeb a cen	6	A
C	Vyhodnocení analýzy trhu poznávacích zájezdů do Skotska, volba segmentu	1	A, B
D	Výběr destinace (ano, ne)	1	C
E	Provedení analytické metody lokalizačních, selektivních a realizačních předpokladů pro cestovní ruch ve Skotsku	5	D
F	Vypracování SWOT analýzy Skotska	1	E
G	Celkové vyhodnocení a shrnutí závěrů z analýz	1	C, E, F
H	Přezkoumání poznávacích zájezdů do Skotska, které nabízejí cestovní kanceláře v ČR	3	B
I	Stanovení parametrů zájezdu (počet dní, způsob dopravy, ubytování, program a časový harmonogram zájezdu)	5	G
J	Příprava programu během zájezdu (itinerář)	5	C, E, I
K	Zajištění dopravních, ubytovacích kapacit a služeb průvodce	7	I, J
L	Nákladová analýza	3	K
M	Stanovení ceny zájezdu	1	L
N	Uvedení nového zájezdu na trh	14	M

Zdroj: (vlastní zpracování)

Nejdříve zadám do zadávací tabulky v programu WinQSB (viz. obr. 9) údaje pro určení kritické cesty a doby trvání projektu. Po zadání těchto parametrů mi program sestaví výslednou tabulku (viz. obr. 10), která uvádí zmíněnou kritickou cestu a dobu trvání projektu.

Activity Number	Activity Name	Immediate Predecessor (list number/name, separated by ',')	Normal Time
1	A		20
2	B	A	6
3	C	A,B	1
4	D	C	1
5	E	D	5
6	F	E	1
7	G	C,E,F	1
8	H	B	3
9	I	G	5
10	J	C,E,I	5
11	K	I,J	7
12	L	K	3
13	M	L	1
14	N	M	14

Obr. 9. Zadávací tabulka v programu WinQSB

Zdroj: (vlastní zpracování pomocí programu WinQSB)

Na obr. 12 lze vidět výsledek časové analýzy pro přípravu zájezdu do Skotska. Závěr je takový, že nejkratší doba pro realizaci projektu je 70 dní a počet kritických cest je 16.

03-28-2015 21:29:19	Activity Name	On Critical Path	Activity Time	Earliest Start	Earliest Finish	Latest Start	Latest Finish	Slack (LS-ES)
1	A	Yes	20	0	20	0	20	0
2	B	Yes	6	20	26	20	26	0
3	C	Yes	1	26	27	26	27	0
4	D	Yes	1	27	28	27	28	0
5	E	Yes	5	28	33	28	33	0
6	F	Yes	1	33	34	33	34	0
7	G	Yes	1	34	35	34	35	0
8	H	no	3	26	29	67	70	41
9	I	Yes	5	35	40	35	40	0
10	J	Yes	5	40	45	40	45	0
11	K	Yes	7	45	52	45	52	0
12	L	Yes	3	52	55	52	55	0
13	M	Yes	1	55	56	55	56	0
14	N	Yes	14	56	70	56	70	0
	Project Completion Time		=	70	days			
	Number of Critical Path(s)		=	16				

Obr. 10. Výsledek programu WinQSB při použití metody CPM

Zdroj: (vlastní zpracování pomocí programu WinQSB)

12.3 Tvorba produktu

V této podkapitole jsou vypsány poskytnuté služby v rámci zájezdu. Těmito službami jsou doprava, ubytování, strava a pojištění.

V příloze P III. jsou názorně ukázány fotografie dopravy a ubytování v rámci nabízeného zájezdu.

12.3.1 Doprava v rámci zájezdu

Transfer na letiště a zpět zajišťuje CK za 600 Kč na osobu.

Podmínky svozu jsou následující:

- cena za transfer na letiště a zpět činí 600 Kč, minimální počet cestujících 10;
- Zlín – čas nástupu v 05:45 hod. (3 hod. 30 min);
- Uherské Hradiště – čas nástupu v 06:14 hod. (3 hod.);
- Brno – čas nástupu v 07:30 hod. (2 hod.).

Přeprava do Skotska bude realizována pravidelnou leteckou linkou společností easyJet. Odlet je z Prahy v dopoledních hodinách (11:20) s příletem do Edinburghu (12:40). Zpáteční let z Edinburghu je v ranních hodinách (07:30) s příletem do Prahy (10:50). Zpáteční cena letenky ve stanoveném termínu činí 5 043 Kč (168 £), včetně ceny za zavazadlo o hmotnosti max. 20 kg a provedení online odbavení. Příruční zavazadlo může vážit max. 5 kg o rozměrech 50 x 40 x 20 cm. V ceně letenky není občerstvení nabízené na palubě letedla.

Doprava v hlavním městě bude řešena lokální dopravou (double decker). MHD zde jezdí v krátkých intervalech a poskytuje i dostatek místa pro zavazadla. Zpáteční cena jízdenky Airport Express činí 7 £ a jednodenní jízdné přijde cestujícího na 3 £.

Cestování po Skotsku je zajištěno komfortním 29 místním mikrobusem od společnosti River Tay Executive Travel. Z deseti oslovených dopravců mi byla poskytnuta nejvýhodnější cenová nabídka u výše jmenovaného dopravce. Výhodou také je, že zde nejsou žádná omezení týkající se velikosti zavazadel, tak jako ve stanovených podmínkách jiných společností. Navíc počet míst v tomto poskytovaném mikrobuse navyšuje kapacitu obsazení zájezdu a tím je umožněno využít dodatečného místa pro zlepšení pohodlí cestujících. Profesionální místní řidič také obohatí zájezd o své zkušenosti. Cena za pronájem mikrobuse na pět dnů byla manažerem stanovena na 1900 £.

Náklady na ubytování (155£) a jídlo pro řidiče (86,25 £) dopravce nezahrnul do uvedené částky, tudíž jsem si je vykalkulovala zvlášť a přidala do nepřímých nákladů na zájezd.

12.3.2 Ubytování v rámci zájezdu

Ubytování ve Skotsku bude realizováno ve tříhvězdičkovém ubytovacím zařízení typu hotel a guest house, kde je zaručena kvalita služeb a plnohodnotná snídaně.

Kvůli preferencím českých turistů získaných z primárních dat jsem volila dvoulůžkové pokoje se sociálním zařízením. V nabídce jsou i trojlůžkové pokoje, jelikož kapacita v ubytovacím zařízení (dále jen UZ) není dostačující.

Ve všech pěti zvolených UZ je v ceně ubytování poskytnuta snídaně bufetovou formou, kde si klienti mohou vybrat podle svých zvyklostí od lehčích pokrmů až po tradiční anglickou snídani (full scottish breakfast). Ve všech zařízeních je poskytnuto zdarma poskytnuto internetové připojení.

Níže jsou vyjmenována UZ, které jsem pečlivě vybrala díky svým zkušenostem. Také jsem využila referencí cestovatelů s online rezervačního systému Booking.com a největšího cestovatelského fóra TripAdvisor.

1. a 6. den zájezdu **The Northumberland Hotel**

Hotel se nachází v Edinburghu a má 26 pokojů. Horní pokoje mají přístup na střešní terasu, odkud je pěkný výhled na město. Každý pokoj má příslušenství na přípravu kávy nebo čaje. Snídaně se podává od 7:30 do 9:00 hod. Hotel je vzdálený 2,7 km od centra města. Cena za osobu za dvoulůžkový pokoj činí 40 £ a za trojlůžkový 32£.

2. den zájezdu **The Lochside Guest House**

Guest House se nachází ve vesničce Arrochar u jezera Loch Lomond. Nachází se zde 11 pokojů, ze kterých je výhled na hory týčící se nad jezerem. Každý pokoj má příslušenství na přípravu kávy nebo čaje. Cena za dvoulůžkový pokoj na osobu je 32,5£ a za jednolůžkový 35£ (jen pro průvodce a řidiče).

3. den zájezdu **The Isles InnPortree**

Hotel se nachází v hlavním městě Portree na ostrově Skye. Hotel má 8 pokojů, kde účastníci budou ubytováni převážně ve třílůžkových pokojích. Hotelový personál nosí tradiční uniformu se vzorem rodinného tartanu. Cena za dvoulůžkový a trojlůžkový pokoj na osobu činí 35£.

4. den zájezdu **Eden House 4***

Rodinný guest house se nachází v klidné lokalitě vzdálené jen deset minut pěšky od centra města Inverness ležícího na severu Skotska. Snídaně se podává od 7:45 do 8:45 hod. Ubytování stojí na osobu ve dvoulůžkovém pokoji 40£, trojlůžkovém pokoji 35 £ a jednolůžkovém pokoji 45 £ (pro průvodce a řidiče).

5. den zájezdu **Holiday Inn Express Perth**

Hotelový řetězec se nachází ve městě Perth. Hotel má 81 pokojů s příslušenstvím na přípravu kávy nebo čaje. Ubytování je ve dvoulůžkových pokojích za 40 £ na osobu.

10.3.3 Strava v rámci zájezdu

Turisté preferují polopenzi, avšak kvůli vysokým cenám je výhodnější do nabídky zahrnout jen snídaně. Do ceny zájezdu je započítán jedenkrát oběd v rámci prohlídky Scone Palace. Nicméně během pravidelných zastávek mikrobusu průvodce i řidič poskytnou informace, kde si zajít na teplé jídlo. Možnost nákupu občerstvení bude i v místních supermarketech. Klienti si také mohou připlatit za večeře, které stojí kolem 8 až 10 £.

12.3.3 Pojištění v rámci zájezdu

K ceně zájezdu si klienti mohou doobjednat cestovní pojištění K5 od UNIQA a tím minimalizovat nepříjemná rizika z událostí. Cena za balíček pojištění na osobu a den je 27 Kč / 0-65 let, 54 Kč / 65 – 80 let. Tarif a pojistné částky jsou uvedeny v příloze P IV.

12.4 Program zájezdu a časový harmonogram

Program zájezdu zvolím tak, aby účastníci navštívili v klidném tempu nejzajímavější místa v rámci týdenního cestování po Skotku. Inspirací při tvorbě zájezdu mi jsou následující zdroje:

- vlastní zkušenosti získané během cest do této země;
- informace z analytické části mé diplomové práce;
- informační centra, která mi poskytla cenné informace a materiály v podobě propagačních materiálů;
- knižní průvodci především Lonely Planet;
- nabízené zájezdy cestovních kanceláří.

Pro výpočet času a vzdálenosti jednotlivých tras použijí internetovou mapovou aplikaci Google Maps.

V příloze P V. je fotograficky ukázán program zájezdu pro jednotlivé dny s mapami tras.

1. den zájezdu: 4. 8. 2015

Odlet z Prahy do Edinburghu (12:40) společností EasyJet. Přílet (11:20) je v dopoledních hodinách. Odtud pojedeme autobusem Airport Express do centra města. Následně využijeme místní dopravy, která nás přepraví na místo ubytování. Po odpočinku a občerstvení se vydáme na prohlídku Starého města, jež je částí Edinburghu a patří na seznam Unesco. Začneme prohlídkou **Edinburského hradu** odkud je výhled do okolí na hlavní ulici Princess Street, Calton Hill, Arturovo sedlo a v dále třpytící se moře. Projdeme se po **ulici Royal Mile**, která vede od impozantního hradu postaveného na vysoké čedičové skále až ke královské rezidenci Holyrood Palace. Během procházky po Royal Mile navštívíme obchod **Tartan Weaving Mill & Exhibition**, kde se nachází výrobní kiltů, a návštěvníci se mohou nechat vyfotografovat v historickém skotském kostýmu. Dále navštívíme **katedrálu St. Giles**, která svou architekturou přitahuje mnohé návštěvníky. Konec prohlídky završíme u **Hollyrood Palace**, sídla královské rodiny. Během procházky máme jedinečnou příležitost sledovat pouliční komedianty, kteří v rámci **Edinburského světového festivalu** (Fringe festival) ukazují svá pouliční představení. Ubytování v hotelu.

Tab. 15. Časový harmonogram, itinerář 1. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
Zajištěn svoz Zlín (05:45), UH (06:14), Brno (07:30)	Praha, letiště Václava Havla (09:30)	320 301 227	x
Praha, odlet (11:20)	Edinburgh airport, přílet (12:40)	1323	x
Edinburgh Airport (13:30)	Northumberland hotel (14:30)	16	Doprava MHD (Airport Express, autobus č. 49) Odpočinek, občerstvení
Northumberland hotel (16:30)	Royal Mile (16:50)	4	Procházka městem potrvá cca 3 hod.
Holyrood Palace (19:30)	Northumberland hotel (19:50)	4	MHD (autobus č. 3, 8) Ubytování, volno

Zdroj: (vlastní zpracování)

2. den zájezdu: 5. 8. 2015

Po snídani se vydáme k městu Falkirk, kde byl William Wallace při osudové bitvě s Angličany zrazen skotskými rytíři. Zastavíme se u **Falkirského kola**, které slouží jako dvouramenný výtah přesouvající lodě mezi kanály bez proplouvání složitým systémem jedenácti zdymadel. Odpoledne navštívíme město Stirling, kde uvidíme **Hrad Stirling** a památník skotského patriota **Williame Wallace**. Možnost obědu v Thisle Shopping Centre. Pokračujeme k největšímu skotskému jezeru Loch Lomond. Zastavíme u vstupní brány do národního parku (Loch Lomond & Trossachs National Park) **Loch Lomond Shores** odkud je majestátný výhled na jezero a horu Ben Lomond. Bude zde prostor pro nakupování a občerstvení. Po cyklostezce, která vede okolo jezera, se vydáme na kolech do vesničky **Luss**. Vesnička se nachází na západním břehu jezera a se svými malebnými domky patří k těm nejhezčím ve skotských nížinách. Ubytování v guest house.

Tab. 16. Časový harmonogram, itinerář 2. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
		158,2	
Northumberland hotel (10:00)	Falkirské kolo, Falkirk (11:00)	53	Snídaně Falkirské kolo – prohlídka potrvá cca 30 min.
Falkirk (11:40)	Stirling (12:10)	20	x
Hrad Stirling (12:25)	The Thistles Shopping Centre (13:30)	1	Procházka k hradu Stirling, prohlídka potrvá 1 hod. Oběd
The Thistles Shopping Centre (14:15)	Památník Williama Wallace (15:30)	3	Prohlídka, výhled do okolí
Památník Williama Wallace (15:30)	Loch Lomond Shores (16:30)	52	Občerstvení, prohlídka okolí 50 min.
Loch Lomond Shores (17:20)	Luss (18:15)	13	Vyjíždka na kole do Luss potrvá cca 1 hod. , Procházka po vesničce
Luss (18:50)	Lochside Guest House, Arrochar (19:00)	16	Ubytování, večeře

Zdroj: (vlastní zpracování)

3. den zájezdu: 6. 8. 2015

Po snídani se vydáme přes Ranooch Moor do **Glen Coe**. Tato oblast je známá z filmů Skyfall, Harry Potter a Statečné srdce. Zastavíme se v Glen Coe, abychom načerpali zdejší atmosféru a pořídili pár fotek tajemného údolí. Pokračujeme do města **Fort William** ležícího na úpatí nejvyšší hory Velké Británie, **Ben Nevis**. Zastávka na občerstvení ve Fort William s možností návštěvy muzea. V brzké odpoledne se vydáme známou cestou k ostrovům (Road to the Isles, A830), která spojuje Fort William s přístavním městem Mallaig. Touto krajinou projíždí parní vlak Jacobite, tak jako ve filmu Harry Potter. Zastavíme se ve vesničce Glenfinnan, kde uvidíme **Glenfinnan Viaduct** a kousek odsud nacházejícího se **Glenfinnan Monument**. Čekání na trajekt na největší ostrov Skotska Skye si zpříjemníme procházkou po bílé písčité pláži ve vesničce **Mallaig**. Do hlavního městečka **Portree** na ostrově Skye pojedeme krajinou naskýtající pohled na rozeklané hory, týčící se útesy, jezera a vřesoviště. Kvalitní nepromokavý oděv se pro zpříjemnění pobytu vřele doporučuje. Ubytování v hotelu.

Tab. 17. Časový harmonogram, itinerář 3. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
		260	
Lochside Guest House, Arrochar (10:00)	Glen Coe (11:15)	86	Snídaně (8:00 – 9:00) Průjezd přes Rannoch Moor do údolí Glen Coe Foto zastávka (mountain scenery looms over narrow Glen Coe)
Glen Coe (11:30)	Fort William (12:00)	26	Zastávka ve městě, občerstvení, volný program – museum Odjezd směr Mallaige
Fort William (13:00)	Glenfinnan Monument Parking, (13:30)	27	Procházka ke Glenfinnan Monument a Glenfinnan viaduct
Glenfinnan monument parking (15:30)	Mallaig (16:10)	44	x
Mallaig (17:30)	Armandale (18:00)	9	Přístav - procházka po pobřeží Trajekt do Armandale (ostrov Skye)
Armandale (18:00)	Portree, The Isles Inn (19:15)	68	Ubytování, večere

Zdroj: (vlastní zpracování)

4. den: 7. 8. 2015

Po snídani se vydáme na prohlídku poloostrova **Trotternish**. Zastavíme se u útesu **Kilt Rock** připomínajícího záhyby skotského kiltu. Krásný výhled na pobřeží ostrova ještě zdůrazňuje stékající voda z útesu do moře. Další zastávkou ve smyčce poloostrova je vesnička **Uig** s fotografickým výhledem na záliv. Budeme projíždět kolem **Old Man of Storr** a **Quiraing**, kde se nebudeme zastavovat, neboť turistické trasy zde jsou delší a náročnější. Odpoledne projedeme ostrov ze severu na jih do města Broadford, kde je možnost občerstvení. Odsud pokračujeme k ikonickému hradu **Eilean Donan Castle** známého z pohlednic. Program tohoto dne završíme plavbou na lodi s průhledným skleněným dnem po jezeře **Loch Ness**. Ubytování v guest house a individuální volno.

Tab. 18. Časový harmonogram, itinerář 4. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
		248	
Portree, The Isles Inn (9:00)	Uig (10:30)	43	Snídaně Poloostrov Trotternish: zastávky u Kilt Rock, Uig (po cestě výhled na Quiraing a Old Man of Storr), cesta trvá 1 hod.
Uig (11:00)	Broadford (12:00)	64	Občerstvení, oběd
Broadford (12:45)	Eilean Donan Castle (13:14)	28	Prohlídka hradu 1 hod.
Eilean Donan Castle (14:15)	Loch Ness (15:45 hod.)	96	Plavba po jezeře (16:00) trvá 1 hod. Vyplouvá se z Clansmann Harbour
Loch Ness (17:10)	Inverness, Eden Hotel (17:45)	17	Ubytování, večeře

Zdroj: (vlastní zpracování)

5. den: 8. 8. 2015

Po snídani se vydáme do turistického městečka **Aviemore** ležícího v národním parku Cairngorm. Ze zdejšího nádraží pojedeme vyhlídkovým parním vlakem **Strahtspay** přes skotskou krajinu do okolních vesniček. Po návratu možnost občerstvení ve městě Aviemore. Poté nás mikrobuse vyveze na nejvýše dostupný bod v národním parku **CarnGorm Mountain**. Následně zavítáme k jezeru **Loch Morlich**, kde si odpočineme procházkou nebo posezením na písčité pláži s výhledem na jezero a hory. Před čtvrtou hodinou dorazíme do **Edradour Whisky distillery**, kde nás čeká exkurze do pálenice s ochutnávkou whisky. Tímto bude dnešní program završen. Ubytování v hotelu a individuální volno.

Tab. 19. Časový harmonogram, itinerář 5. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
		195	
Inverness (09:30)	Aviemore (10:00)	30	Strahtspay railway z Aviemore do Broomhill (10:30), trvání 2 hod.
Aviemore (13:00)	CairnGorm Mountain (13:30)	19	Občerstvení, nákup potravin krásný výhled do okolí – hory, potoky, jezera
CairnGorm (14:00)	Loch Morlich (14:10)	6	Možnost občerstvení Zastávka u jezera, procházka po písčném pobřeží, focení
Loch Morlich (14:40)	Pitlochry, Edradour distillery (15:40)	100	Prohlídka destilerie s ochutnávkou (do 17:00), trvání 1 hod.
Pitlochry, Edradour distillery (17:30)	Perth, Holiday Inn Express Perth (18:15)	40	Odpočinek, večeře (restaurace Weather Spoon)

Zdroj: (vlastní zpracování)

6. den zájezdu: 9. 8. 2015

Po snídani se vypravíme na **Skotské hry**, kde uvidíme typické atletické disciplíny, dudácké kapely či skotské tance. Kousek od města leží Scone Palaca, kde nás čeká prohlídka prostor a procházka v anglické zahradě. Lehký oběd se bude podávat ve „Staré kuchyni“ nacházející se v prostorách paláce. Odjezd směr Edinburgh přes most **Forth Bridge**. Navštívíme jednu z nejvíce navštěvovaných atrakcí v Edinburghu **Královskou jachtu královny Alžběty II**. Po prohlídce nás mikrobus odveze do hotelu.

Tab. 20. Časový harmonogram, itinerář 6. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km 89,5	Informační minimum
Perth, Holiday Inn Express Perth	Perth, North Inch (10:10)	2,5	Snídaně Skotské hry
Perth, North Inch (11:15)	Scone Palace (12:30)	5	Prohlídka Scone Palace a okolí, Oběd (group dining menu), trvání 2 hod 3 min.
Scone Palace (14:30)	Royal Yacht Britannica (15:30)	74	Přes Fourth Bridge do Edinburghu Prohlídka královské jachty
Royal Yacht Britannica (17:30)	Northumberland hotel (18:00)	8	Ubytování, odpočinek, večere

Zdroj: (vlastní zpracování)

7. den: 10. 8. 2015

V brzkých ranních hodinách se dopravíme místním MHD na letiště. Předpokládaný odlet v 7:30 hod.. Na letišti v Praze přistaneme v 10:45 hod. Transfer z letiště směr Brno → Zlín je zajištěn.

Tab. 21. Časový harmonogram, itinerář 7. den

Odjezd/čas	Příjezd/čas	Km	Informační minimum
Northumberland hotel (04:30)	Edinburgh Airport (05:30)	16	Doprava místním MHD
Edinburgh Airport (07:30)	Praha letiště Václava Havla (10:50)		Zajištěn svoz z letiště

Zdroj: (vlastní zpracování)

12.5 Nákladová analýza projektu

V této části diplomové práce jsou stanoveny náklady a cena zájezdu na osobu. Dále je zde vypočítán zisk s přihlédnutím k nákladům na organizaci zájezdu a režijních nákladů cestovní kanceláře. Minimální počet osob je vypočítán pomocí bodu zvratu.

12.5.1 Předběžná kalkulace zájezdu

Kalkulace zájezdu je stanovena na 7 denní poznávací zájezd do Skotska pro maximální počet 16 osob.

Pro přepočítání všech cen z libry na české koruny jsem použila kurz ČNB (1 £ = 37,885 Kč) platným ke dni 20. 3. 2015. Všechny fakturované služby jsou bez DPH.

Pro stanovení ceny zájezdu použiji kalkulaci prostým dělením, kdy k nákladům stanovených s pořizovacími cenami nakoupených služeb přičtu přírůstek CK. Celkovou cenu zájezdu rozpočítám na jednoho účastníka.

Přírůstek CK bude činit 20 % z ceny zájezdu a slouží jako zdroj ke krytí režijních nákladů cestovní kanceláře a ke tvorbě zisku.

Jelikož není zájezd stanoven na individuální objednávku (forfaitový zájezd) a nelze stoprocentně určit, jestli se maximální kapacita účastníků naplní, budu počítat s rizikem neobsazenosti 20 % (faktor kontrahované kapacity/ load factor).

Do ceny zájezdu nebude připočteno kurzovní riziko ve výši 10 %. Pokud se zvýší měnový kurz vůči české koruně více než o 10 %, bude cena zájezdu následně upravena.

Ve čtyřech krocích stanovím náklady a cenu zájezdu před jeho zařazením do nabídky CK. Tato cena bude uvedena v katalogu a zájezd se za ni bude prodávat.

12.5.1.1 *Nepřímé náklady na skupinu*

✓ **Náklady na dopravu**

Požizovací cena letenek je brána jako nepřímý náklad, protože se budou nakupovat dopředu pro 16 osob. Tím se vyhneme riziku navýšení ceny zájezdu po obsazení knihovací třídy, kdy cena letenky je následně vyšší. Cena letenek tedy činí 80 688 Kč.

Doprava ve Skotsku bude realizována pronajatým mikrobusem s kapacitou míst pro 29 osob a bude využíván od 2. – 6. dne zájezdu. Dopravce si účtuje za pronájem auta a řidiče 1900£. Ubytování a strava pro řidiče se ještě musí připočítat k ceně za dopravu. Ubytování

pro řidiče budu kalkulovat stejnými náklady jako pro účastníky zájezdu. Nárok na stravné vypočítám podle sazebníků (EIM05231 - Employment income: scale rate expenses payments) vydaného organizací UK HM Revenue & Customs. Úhrada stravného je limitována na tři jídla do 24 hodin od započetí cesty.

Tab. 22. Sazby stravného ve Velké Británii

Popis/ Sazba	Sazba (v £)
Sazba za snídani	5
Sazba za 1. jídlo do 5 hod.	5
Sazba za 2. jídlo do 10 hod.	10
Sazba za 3. jídlo pozdní večeře	15

Zdroj: (EIM05231 - Employment income, © 2009)

V tab. 23 jsem nejprve stanovila sazbu, na kterou má řidič nárok. V potaz jsem brala to, že do 24 hodin může mít řidič maximálně tři jídla. Poté jsem tuto sazbu upravilo krácením za snídani, neboť ta je mu poskytnuta v rámci ubytování.

Tab. 23. Nárok na zahraniční stravné pro řidiče ve Skotsku

Den (délka trvání)	Sazba (v £)	Krácení za jídlo / snídání	Cena celkem (v £ a Kč)	
2. (14 hod.)	25	x		1 134,--
3. (24 hod.)	30	70 %, tj. 30 x 0,25	22,5	850,--
4. (24 hod.)	30	70 %, tj. 30 x 0,25	22,5	850,--
5. (10 hod.)	15	70 %, tj. 15 x 0,25	11,25	424,--
			Celkem	Celkem
			86,25	3 258,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

V následující tab. 24 je uvedena cena za ubytování pro řidiče v jednotlivých dnech.

Tab. 24. Náklady na ubytování za řidiče

Den	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Celkem
Řidič	x	1 325 Kč	1 704 Kč	1 325 Kč	1 515 Kč	x	5 869 Kč
	x	35 £	45 £	35 £	40 £	x	155 £

Zdroj: (vlastní zpracování)

✓ **Náklady na průvodce**

Služby průvodce v českém jazyce bude poskytovat externí pracovník. Denní paušál průvodce je 990 Kč za den. Náklady na stravné mu budou vypláceny podle sazby zahraničního stravného za rok 2015. Ve Velké Británii je sazba stanovena na 40£. Tato částka se bude snižovat díky poskytované snídani v rámci zájezdu.

Tab. 25. Nárok na zahraniční stravné pro průvodce

Den (délka trvání)	Sazba (v £)	Krácení za jídlo / snídaneř	Cena (v £)	Cena (v Kč)
1. ČR (4 hod. 20 min)	x	x	x	x
Skotsko (11 hod. 22 min)	10 (1/3)	x	10	378,--
2. (24 hod.)	40	70 %, tj. 40 x 0,25	30	1 134,--
3. (24 hod.)	40	70 %, tj. 40 x 0,25	30	1 134,--
4. (24 hod.)	40	70 %, tj. 40 x 0,25	30	1 134,--
5. (24 hod.)	40	70 %, tj. 40 x 0,25	30	1 134,--
6. (24 hod.)	40	70 %, tj. 40 x 0,25	30	1 134,--
7. Skotsko (6 hod. 20 min)	10 (1/3)	x	10	378,--
ČR (3 hod.)	x	x	x	x
			celkem	celkem
			170	6 426,--

Zdroj: (vlastní zpracování podle Účetní a daňový servis, © 2015)

V následující tab. 26 je uvedena cena za ubytování pro průvodce v jednotlivých dnech.

Tab. 26. Ceník ubytování pro průvodce

Den	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Celkem (v Kč a £)
Průvodce	1 323,--	1 325,--	1 704,--	1 325,--	1 515,--	1 325,--	8 707,--
	35 £	35 £	45 £	35 £	40 £	35 £	225 £

Zdroj: (vlastní zpracování)

✓ **Akce za pevné ceny**

Vyjmenované akce v tab. 27 jsou předem rezervovány, proto se řadí do nepřímých nákladů. Do nákladů se musí započítat i vstupné pro průvodce.

Tab. 27. Akce za pevné ceny

Vstupy	Cena (v £)	Cena za osobu (v Kč)	Cena celkem 16 osob (v Kč)
Skotské hry	2,00	75,--	1 275,--
Royal Yacht Britannica	11,25	425,--	7 225,--
Plavba po jezeře Loch Ness	12,50	472,--	8 024,--
The Strathspey Railway, parní lokomotiva	12,30	464,--	7 888,--
Edradour distillery	7,50	283,--	4 811,--
	45,55	celkem na osobu 1 719,--	celkem 29 223,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

✓ **Zákonné pojištění CK proti úpadku vyplývající ze zákona č. 159/1999**

Každá cestovní kancelář platí zákonné pojištění pro případ ekonomického úpadku. Ročně se odvádí plánovaných 30 % z tržeb z prodeje. Zákonné pojištění stanovým podle cen společnosti Generali a. s., která nabízí sazbu 80 Kč na osobu. Limit pojistného plnění je 80 000 Kč.

V následující tab. 28 je uveden celkový souhrn výše vypočtených nepřímých nákladů na zájezd.

Tab. 28. Nepřímé náklady na skupinu účastníků zájezdu

Položky		Cena bez DPH (v Kč)	Cena (v £)
Doprava	Cena zpáteční letenky	80 688,--	2 160
	Doprava mikrobusem celkem 952 km	71 981,--	1 900
	Ubytování řidiče	5 869,--	155
	Stravné řidiče	3 258,--	87
	Trajekt z Mallaige do Armandale	3 168,--	85
	Celkem doprava ve Skotsku	164 964,--	4 319
Průvodce	Denní paušál průvodce	6 930,--	183
	Ubytování	8 707,--	230
	Stravné	6 426,--	170
	Celkem průvodce	22 063,--	583
Vstupy	Akce za pevné ceny	29 223,--	774
Pojištění CK	Pojištění vyplývající ze zákona č. 159/1999	1 280,--	34
Celkem	Náklady nepřímé na skupinu	217 530,--	5 710
	Náklady na 1 osobu	13 759,--	363
	Náklady na jednu osobu s 20% rizikem neobsazení (13 osob)	16 510,--	435

Zdroj: (vlastní zpracování)

12.5.1.2 Přímé náklady na jednu osobu

✓ Ubytování

V tab. 29 jsou uvedena všechna ubytovací zařízení, kde bude zajištěno ubytování po čas zájezdu. Uvedené ceny jsou za dvoulůžkový a trojlůžkový pokoj. V ceně ubytování je snídaně.

Tab. 29. Ceník ubytování – Skotsko 2015

Název hotelu	Typ pokoje		Cena na os./£	Cena na osobu (v Kč)	Cena celkem 16 osob (v Kč)
The Northumberland hotel (2. noci)	dvoulůžkové	5x	40	1 515,--	15 150,--
	trojlůžkové	2x	32	1 212,--	7 272,--
					44 844,--
The Lochside Guest House (1. noc)	dvoulůžkové	8x	32,5	1 231,--	19 696,--
The Isle Inn Portree (1. noc)	dvoulůžkové	5x	40	1 515,--	15 150,--
	trojlůžkové	2x	35	1 325,--	7 950,--
					23 100,--
Eden House (1. noc)	dvoulůžkové	5x	40	1 515,--	15 150,--
	trojlůžkové	2x	35	1 325,--	7 950,--
					23 100,--
Holiday Inn Express Perth (1. noc)	dvoulůžkové	8x	40	1 515,--	24 240,--
			223	Celkem na os. 8 436,--	Celkem 134 976,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

✓ Strava

Strava je započítaná v ceně ubytování ve formě snídaně. Do kalkulace ceny připočtu pouze jedenkrát oběd ve Scone Palace za 339 Kč (8,95 £).

✓ **Doprava**

V tomto zájezdu lze přesně přiřadit náklady na účastníka v položkách doprava v rámci města (MHD) a pronájem kola.

Tab. 30. Cena za dopravu (MHD, pronájem kol)

Doprava	Cena na os./£	Cena na osobu (v Kč)	Cena celkem 16 osob (v Kč)
Cena za MHD	7,43	281,--	4 496,--
(Airlink, Lothian buses)	4,78	181,--	2 896,--
Pronájem kola na 1 hod. 30 min.	5,00	189,--	3 024,--
	17,21	Celkem na osobu 651,--	Celkem 10 416,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

✓ **Vstupy**

V tab. 31 jsou uvedeny ceny za vstupy, které jsou také součástí ceny u poznávacího zájezdu. Průvodce má vstupy zdarma. Vstupy jsou cenově zvýhodněné díky slevě pro seniory a množstevnímu nákupu.

Tab. 31. Cena za vstupy

Vstupy	Cena na os./£	Cena na osobu (v Kč)	Cena celkem 16 osob (v Kč)
Památník Williama Wallace	6,80	257,--	4 112,--
Eilean Donan Castle	6,00	227,--	3 632,--
Scone Palace	8,50	321,--	5 136,--
	21,30	Celkem na osobu 805,--	Celkem 12 880,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

Celkové přímé náklady na jednu osobu

V tab. 32 jsou vypočteny všechny ceny služeb za jednotlivého účastníka.

Tab. 32. Přímé náklady na jednu osobu

Přímé náklady	Cena na os./£	Cena na osobu (v Kč)	Cena celkem 16 osob (v Kč)
Ubytování	223,00	8 436,--	134 976,--
Stravování	8,95	339,--	5 424,--
Vstupné	21,30	805,--	12 880,--
Doprava	17,21	651,--	10 416,--
Celkem	270,46	10 231,--	163 696,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

12.5.1.3 Celková cena zájezdu

Níže jsem vypočetla cenu zájezdu, za kterou bude zájezd nabízen.

Tab. 33. Cenová kalkulace zájezdu

Kalkulace poznávacího zájezdu do Skotska		
Počet dní: 7		
Počet osob: 16		
Termín zájezdu: 4. 8. 2015 – 10. 8. 2015		
Kalkulace	Cena za osobu v Kč	Cena celkem v Kč
Doprava	10 310,--	164 964,--
Průvodce	1 379,--	22 063,--
Akce za pevné ceny	1 826,--	29 223,--
Zákonné pojištění CK	80,--	1 280,--
Náklady nepřímé na jednu osobu	13 596,--	217 530,--
Riziko neobsazenosti 20 %	2 720,--	43 517,--
Nepřímé náklady s 20 % neob.	16 315,--	261 040,--
Ubytování	8 436,--	134 976,--
Strava	339,--	5 424,--
MHD, pronájem kol	651,--	10 416,--
Vstupy	805,--	12 880,--
Přímé náklady na jednu osobu	10 231,--	163 696,--
Celkové náklady	26 546,--	424 736,--
Celkové náklady GBP	700,80 £	11 212,80 £
Marže CK 20 % bez DPH	5 309,--	84 944,--
DPH 21 %	1 115,--	17 840,--
Marže s DPH	6 424,--	102 784,--
Celková cena	32 970,--	527 520,--
Sleva pro klienty 55+	2 000,--	32 000,--
Celková cena/katalogová cena*	30 970,--	495 520,--
Celková cena v GBP	817,60 £	13 081 £

Zdroj: (vlastní zpracování)

* celková cena/katalogová cena (tato sleva je poskytnuta jen pro klienty ve věku 55+)

Cena zahrnuje: Leteckou dopravu Praha – Edinburgh – Praha včetně všech poplatků, dopravu MHD po Edinburghu, pronájem mikrobusu s řidičem pro cestování po Skotsku, pronájem kol, vstupy v rámci programu zájezdu, 6 x ubytování v hotelu a guest house, 6 x snídaně, 1 x oběd, průvodce, zákonné pojištění proti úpadku CK.

Cena nezahrnuje: komplexní cestovní pojištění, stravu mimo program, transfer na/z letiště Praha.

Ceny letenek se nebudou měnit, jelikož cestovní kancelář má pronajatá místa v letadle dopředu. Celková cena zájezdu se může změnit, pokud se zvýší směnný kurz české koruny použitý pro stavení ceny zájezdu v průměru o výše než 10 %.

Klientům ve věku 55+ bude poskytnuta sleva 2 000 Kč. Cena zájezdu bude tedy pro tyto klienty 30 366 Kč. Ceny zájezdů jsou všeobecně o 17 % dražší než zájezdy v minulém roce díky vysokému kurzu.

12.5.2 Analýza nákladů při organizaci zájezdu

V předchozí kapitole Předběžná kalkulace zájezdu jsem spočítala cenu zájezdu, kde jsou zahrnuty náklady vznikající přímo účastí a spotřebou služeb klientů. Mimo to však vznikají i náklady spjaté s tvorbou, propagací a organizací zájezdu.

Kalkulační položky zvyšující náklady spjaté s organizací zájezdu

✓ Personální zabezpečení zájezdu

Ve větších cestovních kancelářích je zodpovědný za tvorbu nového zájezdu touroperátor. Podle klasifikace zaměstnání (CZ-ISCO) se touroperátor CK řadí do kategorie: 42212 Pracovníci cestovního ruchu (kromě průvodců). V roce 2014 byl hrubý měsíční plat (medián) v této kategorii 21 372 Kč (za 174 hod. práce). Hodinová sazba činí 123 Kč/hod. Při stanovení harmonogramu a služeb zájezdu by měl touroperátor spolupracovat s průvodcem pro danou destinaci, pokud ji sám důkladně nezná.

Manažer cestovní kanceláře by se měl podílet na této aktivitě z hlediska návrhů pro přiřazení nového typu zájezdu do portfolia CK, schválení ceny zájezdu a marketingových činností.

Podle klasifikace zaměstnání (CZ-ISCO) se manažer CK řadí do kategorie: 1439 Řídící pracovníci cestovních kancelářích, nemovitostí, opravárenských, osobních aj. služeb. V roce 2014 byl hrubý měsíční plat (medián) v této kategorii 39 135 Kč (za 175 hod. práce). Hodinová sazba činí 223 Kč/hod.

Délka přípravy zájezdu je podle metody CPM kolem dvou měsíců. Touroperát stráví při organizaci a začlenění produktu do nabídky CK 108 hod. Náklady na tohoto pracovníka tedy budou 13 284 Kč. Manažer stráví při tvorbě nového zájezdu CK 20 hod. Náklady na manažera tedy jsou 4 460 Kč. Celkové náklady na personální zabezpečení zájezdu činní **17 744 Kč**. (Czech Statistical Office, © 2015a; Czech Statistical Office, © 2015b; ISPV, © 2015)

✓ Náklady na reklamu

Pro zacílení reklamy na seniory je třeba použít specifických marketingových nástrojů. Nejvíce bych v propagaci vyzdvihla termín zájezdu v období Edinburského festivalu a Skotských her, program v klidném tempu s komfortní dopravou a ubytováním ve tříhvězdičkových hotelech. V neposlední řadě také období, kdy sice ceny jsou jedny z nejdražších, ale počasí je nejpříjemnější.

POS / POP materiály

Katalog je nezbytnou součástí poskytování nabídky a informací pro seniory.

Propagační leták by měl mít výstižný název zájezdu, stěžejní body programu, termín, cenu zájezdu a fotky k přiblížení nabídky zákazníkovi (viz. příloha VI).

Letáky by měly být rozmístěny samozřejmě v cestovní kanceláři a v partnerských cestovních agenturách. Po domluvě by byly rozmístěny také v prostorech, kam tato skupina klientů chodí nejvíce. Těmito místy jsou knihovny, obchodní centra, obchody se sportovním zařízením, fitness centra zaměřená na klidné cvičení (jóga aj.), aquaparky, wellness zařízení a zdravotnická centra.

Plakáty je vhodné rozmístit v prodejně CK a CA, tak aby byly dobře viditelné pro klienty.

Tab. 34. Ceník – letáky a plakáty

	Počet kusů	Cena za kus s DPH	Cena celkem s DPH
Leták A4	500	3,10 Kč	1 550 Kč
Plakát	8	117 Kč	936 Kč
			2 486 Kč

Zdroj: (vlastní zpracování podle Ceník tisku, © 2015)

Direct mail

Podle databáze klientů následně cestovní kancelář osloví potenciální klienty a zašle jim newsletter s aktuální nabídkou nového poznávacího zájezdu do Skotska pro 55+.

Internet

Každá cestovní kancelář by měla prezentovat nabízené zájezdy na svých webových stránkách. V dnešní době je běžné, že CK má svůj profil na sociální síti Facebook. Navrhují vložit aktuální nabídku zájezdu pro 55+ i do tohoto marketingového nástroje. Navíc si této nabídky mohou všimnout i blízcí lidé člověka, pro nějž je nabídka určena a následně na ni upozornit.

Cestovatelské besedy, přednášky

Cestovní kancelář se může zviditelnit aktivní účastí na tzv. „cestovatelském scuku“ a vyprávět o dané zemi.

Cestovní agentury

Cestovní agentury mají úlohu zprostředkovatele a propagují tím produkty CK. Proto se jim poskytnou propagační materiály pro zviditelnění nově vytvořeného produktu CK. Navíc jsou velmi populární portály s internetovými prodejci zájezdů jako je Invia, Zájezdy, Dovolena, kdy vhodnou propagací na jejich stránkách se může zvýšit zájem o tento zájezd. Provize cestovním agenturám se liší podle obchodní politiky jednotlivých CK, ale většinou je 10 % pro standardní zájezdy.

Veletřhy a výstavy

V rámci zviditelnění cestovní kanceláře a navázání obchodních kontaktů jak s CA tak potenciálními účastníky je vhodné se účastnit výstav a veletrhů např. Go Region Tour (vstupné zdarma), Holiday World (600 Kč vstupné) aj. Náklad na propagaci na Holiday World odhaduji na 25 000 Kč. Ostatní náklady na výstavy během roku budou 10 000 Kč.

Předpokládaný počet klientů u CK je 800 osob

Náklady na 1 osobu = 35 000 Kč / 800 osob = 43,75 Kč x 16 osob (Skotsko) = 700 Kč na zájezd do Skotska.

Tab. 35. Náklady cestovní kanceláře na organizaci zájezdu

Náklad	Kč
Mzda zaměstnanců	17 744,--
Tisk propagačních materiálů	2 486,--
Veletřhy a výstavy	700,--
Celkem	20 930,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

Celkové náklady na zájezd, které vzniknou cestovní kanceláři při tvorbě nového poznávacího zájezdu do Skotska, jsou ve výši 20 930 Kč.

✓ **Předpokládané režijní náklady**

Tab. 36. Režijní náklady CK v Kč

Položky	Náklady rok	Náklady měsíc	Náklad na osobu	Cena nákladu pro 16 osob
Pronájem prostor CK	84 000,--	7 000,--	105,--	1 680,--
Administrativní náklady	24 000,--	2 000,--	45,--	1 696,--
Hrubé mzdy	550 000,--	45 833,--	687,50	11 000,--
Propagace CK	12 000,--	1 000,--	15,--	240,--
Finanční náklady	25 000,--	2 083,--	32,25	600,--
Celkové náklady	700 000,--	58 333,--	875,--	14 000,--

Zdroj: (vlastní zpracování)

Procentuální podíl klientů na zájezd do Skotska z celkového počtu všech klientů CK:

- kapacita účastníků zájezdu je 16 osob;
- celkový počet klientů CK je 800 osob.

$$= 16 / 800 = 2 \%$$

Ze 2 % se podílí zájezd do Skotska na portfoliu celkových klientů CK. Můžeme také říci, že zájezd tvoří 2 % nabídky zájezdů CK.

Režijní náklady CK činí po rozpočítání 14 000 Kč na zájezd do Skotska.

12.5.3 Výnosy ze zájezdu a bod zvratu

Nyní vypočítám bod zvratu, aby bylo možné určit počet osob, kteří se musejí zájezdu zúčastnit, aby nebyl ztrátový.

✓ **Stanovené náklady na zájezd**

Fixní náklady / nepřímé náklady:

- nepřímé náklady na skupinu, které se při jiném počtu účastníků nemění **261 040 Kč**,
- náklady CK na přípravu a organizaci zájezdu, které jsou vynaložené i v případě, že se zájezd nebude organizovat **20 930 Kč**,
- režijní náklady na zájezd pro 16 osob **14 000 Kč**,
- celkem FN = **295 970 Kč**.

Variabilní náklady

- přímé náklady na 1 osobu, měnící se s počtem klientů **10 231 Kč**.

Cena zájezdu na jednu osobu 30 970 Kč.

Bod zvratu = FN / cena zájezdu na osobu – VN na osobu

$$BZ = \frac{295\,970}{30\,970 - 10\,231} = 14,27 \cong 15 \text{ osob}$$

Zájezd je kalkulovaný pro 16 osob, přičemž bod zvratu je stanoven na 14,27 osob. Prvního zájezdu se musí účastnit minimálně 15 osob, aby nebyl ztrátový.

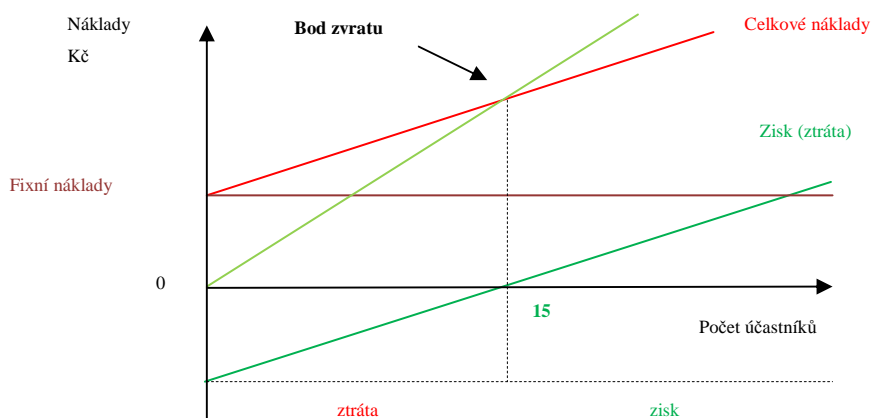
Bod zvratu jako celkové příjmy (T)

$$T = \frac{FN}{(P_j - VN_j)/P_j}$$

$$T = \frac{295\,970}{(30\,970 - 10\,231)/10\,231} = 441\,978 \text{ Kč}$$

U celkových příjmů ze zájezdu ve výši 441 978 Kč dosahuje cestovní kancelář nulového zisku.

Bod zvratu lze určit i graficky viz. graf. 4.



Graf 4. Bod zvratu

Zdroj: (vlastní zpracování)

Jak už bylo uvedené při celkové kalkulaci zájezdu, marže cestovní kanceláře byla stanovená na 20 %. Poté byla ještě poskytnuta sleva seniorům 2 000 Kč. Celkový zisk pro CK u poznávacího zájezdu do Skotska činí 35 886 Kč. Viz. tab. 37.

Tab. 37. Zisk z poznávacího zájezdu do Skotska (v Kč)

Počet osob	BZ /14,27	15	16
Výnosy	441 978,--	464 580,--	495 552,--
Náklady	441 978,--	449 435,--	459 666,--
Zisk	0,--	15 145,--	35 886,--
% podíl nákladů k výnosům	100	103,36	107,81

Zdroj: (vlastní zpracování)

Výsledná kalkulace bude vypočtena po uskutečnění zájezdu, kdy se porovnají stanovené náklady se skutečně vynaloženými.

12.6 Riziková analýza

Cílem rizikové analýzy je stanovit a identifikovat hlavní problémy, které by mohly vzniknout při organizaci a v průběhu realizace zájezdu anebo dokonce zabránit uskutečnění projektu.

Není důležité tyto rizika jen stanovit, ale především snažit se alespoň některé z nich eliminovat a zabránit vzniku.

Poté co identifikuji rizika, určím jejich pravděpodobnost a závažnost následku. Z těchto údajů vyhodnotím, jestli je riziko přijatelné, nežádoucí nebo neakceptovatelné. Pokud to bude možné, navrhu také opatření eliminující riziko. Metodika určení pravděpodobnosti a závažnosti rizika je popsána v příloze P VII.

Výsledná míra rizika je stanovena jako součin pravděpodobnosti vzniku rizika a závažnosti možných následků. R – míra rizika, P – pravděpodobnost výskytu, Z – závažnost následků

$$R = P \times Z$$

Podle výsledné hodnoty se riziko zařadí do příslušné skupiny. Viz. tab. 38.

Tab. 38. Výsledné riziko - hodnocení

Hodnocení rizik	Komentář	Hodnota R = P x Z
Přijatelné riziko	Nepříliš významné riziko. Je třeba monitorovat a kontrolovat.	1-4
Nežádoucí riziko	Jsou nutná stanovit opatření a kontrola jejich dodržování. Bez toho není možné dál provádět činnosti, které ohrožují projekt.	5-9
Nepřijatelné riziko	S projektem nesmíme začít nebo v něm pokračovat, dříve než riziko bude redukováno.	10-16

Zdroj: (vlastní zpracování)

V tab. 39 jsou uvedena konkrétní rizika projektu a pravděpodobnost jejich vzniku a závažnost následků těchto rizik. Na závěr je uvedeno jejich vyhodnocení v důsledku dopadu na projekt.

Tab. 39. Riziková analýza poznávacího zájezdu do Skotska

Riziko	Označení rizika	Pravděpodobnost vzniku rizika	Závažnost následků rizika	Hodnocení rizika na projekt
1	Nedostatečný zájem	3	4	12
2	Snižování koupě schopnosti klientů	3	3	9
3	Zrušení zájezdu klientem	3	2	6
4	Nepříznivé počasí	3	1	3
5	Nerozhodnost, nejednotnost skupiny	2	1	2
6	Problémy s dodavateli	3	2	6
7	Technické potíže	1	4	4
8	Silná konkurence	2	2	4
9	Politická situace	1	2	2
10	Teroristický útok, letecká, přírodní katastrofa	1	4	4

Zdroj: (vlastní zpracování)

Za nejméně pravděpodobné považuji teroristický útok či letecké a přírodní katastrofy nebo politický problém v zemi. Naopak za pravděpodobné považuji snížení koupě schopnosti klientů.

Níže jsou rizika rozdělena a následně definována podle vyhodnocení rizika na projekt.

✓ **Přijatelné rizika**

Politická situace

Riziko spojené se změnou politické situace, která může určitým způsobem bránit realizaci zájezdu, je velmi nízké. Ve Skotsku je v současnosti stabilní situace, která podporuje rozvoj cestovního ruchu.

Teroristický útok, letecká katastrofa, přírodní katastrofa

Tato rizika jsou, co se týká pravděpodobnosti minimální. Naopak důsledky jsou natolik závažné, že je riziku přidělen největší stupeň závažnosti. Tyto rizika lze stěží předvídat, a pokud nastanou, jejich eliminace je nízká nebo nulová.

Nepříznivé počasí

Riziko nepříznivého počasí ve Skotsku je vysoce pravděpodobné, avšak řadí se do rizika přijatelného.

Řešení: Snižování rizika v rámci nepříznivého počasí je možné prostřednictvím vytvoření různých variant zájezdu, které počítají s vlivem počasí.

V rámci zájezdu jsou připravena alternativní řešení v podobě změny programu následujícím způsobem, který je popsán v tab. 40.

Tab. 40. Alternativní program při nepříznivém počasí

Původní program	Alternativní program
Zrušení projížďky na kole při pobřeží jezera Loch Lomond.	Návštěva Loch Lomond Sea Life Aquarium 7 £. Nákupy a posezení v Loch Lomond Shores odkud je překrásný výhled na jezero a horu Ben Lomond.
Zrušení účasti na Skotských hrách.	Předčasný odjezd do Edinburghu, kde jsou možnosti navštívit muzea a jiná kulturní zařízení.
Účastníci budou upozorněni vzít si s sebou nepromokavé oblečení a kvalitní obuv.	

Zdroj: (vlastní zpracování)

Nerozhodnost a nejednotnost skupiny

S tímto chováním se člověk může setkat u jakéhokoliv typu zájezdu.

Řešení: Menší skupina 16 osob umožňuje flexibilitu. Velkou roli hraje průvodce, který by měl svým profesionálním chováním zaručit dodržování pravidel během realizace zájezdu.

Technické potíže

Do toho rizika patří například porucha dopravních prostředků, problémy s ubytovacím zařízením a jeho příslušenstvím aj.

Řešení: Vybírat si ověřené dodavatele.

Silná konkurence

Konkurence na trhu zájezdů do Skotska je silná vzhledem k profesionalitě cestovních kancelářů a jejich pozitivních referencí.

Řešením je lepší komunikace s klientem a budování důvěryhodného vztahu s ním tak, aby neměl potřebu přejít ke konkurenčnímu produktu. Dalším krokem je pořádání přednášky před poznávacím zájezdem, kde klientům bude předáno informační minimum (obeznámení s destinací, programem a časovým harmonogramem zájezdu, odpovědi na případné dotazy).

✓ Nežádoucí rizika

Snižování koupě schopnosti klientů

Tato hrozba vyplývá s neustálou změnou ekonomické situace. To může ovlivnit klesání zájmu o volnočasové aktivity. Také to může být způsobené v důsledku dražších cen zájezdů.

Řešení: riziko se může snížit oslovením bonitnější klientely nebo navrhnout levnější cenové varianty zájezdu.

Zrušení zájezdu klientem

V případě zrušení zájezdu se klientovi vrátí vratná částka, která je definována v cestovní smlouvě. Výše storno poplatku závisí od doby, kdy byla nahlášena neúčast.

Řešení: Letecká společnost poskytuje zrušení do 24 hod. V tomto případě se klientovi vrátí peníze za letenku, kromě administrativního poplatku 900 Kč a poplatků za služby (zavazadlo, sezení atd.). (Základní podmínky přepravy s easyJetem, © 2015)

Ubytování lze zdarma stornovat dva dny dopředu.

Problémy s dodavateli

Zde může nastat problém s nespolehlivostí a nekvalitou poskytovaných služeb dodavatelů. Také s poskytnutím nedokonalých informací a ovlivnění cenové tvorby zájezdu.

Řešení: k zabránění vzniku rizika v souvislosti s dodavatelskými službami je důležité vybrat takové dodavatele, kteří jsou spolehliví a ověřeni.

Při zájezdu do Skotska je podstatná doprava mikrobusem, kterou jsem zajišťovala přímo v destinaci a mohla jsem si zjistit nejvíce informací o poskytovateli. V rámci ubytovacího

zařízení mám vlastní zkušenost s ubytováním v The Northumberland Hotel, The Isle Inn Portree kde jsem si mohla porovnat kvalitu s cenou. Ostatní hotelové zařízení jsem vybrala podle referencí z TripAdvisor nebo Booking.com.

✓ **Nepřijatelné rizika**

Nedostatečný zájem

Riziko nedostatečného zájmu je rizikem nejvyšším a ohrozilo by to zrušení celého projektu. Proto jsou v počáteční fázi důležité marketingové nástroje.

12.7 SWOT analýza navrhovaného zájezdu

Pro komplexní vyhodnocení projektu je v tab. 41 zpracována SWOT analýza projektu navrhovaného zájezdu.

Silné stránky

Silné stránky zájezdu spatřuji v tom že, je zaměřen na konkrétní klientelu. Tato klientela především cestuje mimo sezónu, kdy je také možné tento zájezd modifikovat a lehce ho pozměnit pro jiné termíny, kdy by cena byla nižší.

Termín zájezdu spadá do období Edinburského světového festivalu umění, který je znám po celém světě a účastníci budou mít unikátní možnost být přímo v jeho dění.

Dalším plusem zájezdu pro klienty 55+ je, že jim bude poskytnuta sleva ve výši 2000 Kč.

Pro přiblížení a podání informací klientům před zájezdem se bude konat přednáška. Zde jim budou poskytnuty informace o programu a o zemi jako takové.

Slabé stránky

Cena zájezdu je vysoká kvůli vyšší cenové hladině v destinaci a vysokému měnovému kurzu libry vůči české koruně.

Fixní náklady na zájezd ve výši 295 970 Kč jsou vysoké. Z tohoto důvodu je nutné, aby se ho účastnilo minimálně 15 osob, aby se tyto náklady pokryly.

Příležitosti

Příležitost spatřuji v růstu poptávky po zájezdu díky tomu, že tento typ zájezdu na trhu cestovního ruchu chybí. Je také pravděpodobné, že pomocí promyšlené formy prodeje se výše poptávky zvýší.

Hrozby

Hlavními hrozbami jsou rizika, která jsou definována v rizikové analýze např. silná konkurence, snižování koupě schopnosti klientů aj.

Tab. 41. SWOT analýza projektu

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • Segment turistů 55 + (životní styl, cestování mimo sezónu) • Možnost modifikace zájezdu • Termín zájezdu v období Edinburského světového festivalu umění • Doprava komfortním minibusem se skotským řidičem • Ubytování ve 3* ubytovacím zařízení • Zájezd pro 16 osob • Cenová politika: seniorská sleva 2 000 Kč • Pořádání přednášky pro klienty před odjezdem na zájezd 	<ul style="list-style-type: none"> • Vysoká cena zájezdu • Minimální počet účastníků 15 osob (vysoké fixní náklady)
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • Růst poptávky po produktu • Dotace od EU pro seniory 	<ul style="list-style-type: none"> • Nezájem o nový produkt • Snižování koupě schopnosti klientů • Zrušení zájezdu klientem • Silná konkurence

Zdroj: (vlastní zpracování)

12.8 Zhodnocení projektové části

Výstupem projektové části je nový sedmidenní poznávací zájezd do Skotska pro věkový segment účastníků 55+, který byl sestaven na základě teoretických a analytických poznatků z praktické části.

Projektová část obsahuje časovou, nákladovou a rizikovou analýzu. Při podrobení zájezdu časové analýze bylo za pomoci WinQSB zjištěno, že celková délka projektu se odhaduje na 70 dní. Při nákladové analýze byly rozebrány náklady na pořízené služby a stanovena cena zájezdu na osobu, která činí 30 970 Kč. Bod zvratu byl vypočten na 15 osob. Pro zjištění ziskovosti uskutečněného zájezdu jsem do nepřímých nákladů přičetla náklady na organizaci zájezdu a režijní náklady CK. Vypočtený zisk vychází 35 886 Kč. V rámci kalkulace nákladů na organizaci zájezdu jsem navrhla nástin, jak bych řešila případnou propagaci tohoto nového produktu CK. Při analýze rizik jsem identifikovala rizika a navrhla jejich řešení. Nejrizikovějšími jsou snižování koupě schopnosti klientů, nedostatečný zájem a problémy s dodavateli.

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo vypracovat projekt poznávacího zájezdu do Skotska za pomoci důkladné analýzy poptávky a nabídky, využití metody rozvoje cestovního ruchu ve Skotsku a SWOT analýzy.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou, analytickou a projektovou část. V analytické části bylo důležité najít mezeru na trhu pro zacílení nového produktu. Tohoto cíle bylo dosaženo. Z výsledků analýzy nabídky vyplynulo, že jen jedna cestovní kancelář nabízí zájezd pro 55+. V tomto aspektu shledávám na trhu slabinu, když si vezmeme fakt, že tuto zemi vyhledávají lidé především ve věku 55+. Tento údaj byl zjištěn z primárního výzkumu preferencí českých turistů cestujících do Skotska a ze sekundárních zdrojů národní organizace pro cestovní ruch VisitBritain. Dále jsem za pomoci zmíněných analýz získala důležitá data pro zpracování projektové části, např. preference počtu dní zájezdu, ubytování, navštívené atrakce, výdaje na osobu aj.

Na základě výsledků získaných z analytické části byl vytvořen 7denní poznávací zájezd v období Edinburského světového festivalu umění. Důraz byl kladen na sestavení programu, na časový harmonogram a na vybrané dodavatele služeb. Následně byla vytvořena nákladová analýza pro výpočet ceny zájezdu. V této části byla také zpracována časová analýza projektu a analýza rizik s možným řešením vymezených rizik na projekt.

Pro hlubší zkoumání této problematiky by bylo zajímavé vytvořit odhad prognózy poptávky do budoucna. Toho by se docílilo extrapolací vlastních dat z analýz prodeje a nákladů CK, zájmu klientů o portfolio produktů, srovnání nabídek podobných zemí ke Skotsku, jako je Island, Norsko aj.

Podstatou mé práce bylo navrhnout reálný, zajímavý zájezd, který by byl na současném trhu konkurence schopný. Věřím, že jsem vypracováním této diplomové práce daného cíle dosáhla.

Projekt dále počítá s nabídkou zájezdu cestovním kancelářím v ČR.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace

- [1] DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ, 2010. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-079-6.
- [2] FLETCHER, John, 2013. *Tourism: principles and practice*. 5th ed. Harlow: Pearson. ISBN 978-0-273-75827-3.
- [3] GOELDNER, Charles R a J RITCHIE, 2009. *Tourism: principles, practices, philosophies*. 9 ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley. ISBN 9780470084595.
- [4] GOELDNER, Charles R a J RITCHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-265-0298-2.
- [5] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*, 2011. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [6] HOLLOWAY, J a Claire HUMPHREYS, 2009. *The business of tourism*. 8th ed. Harlow, England: Financial Times/Prentice Hall. ISBN 978-0-273-71710-2.
- [7] INDROVÁ, Jarmila, 2009. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1569-4.
- [8] INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ, 2011. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, ISBN 978-80-245-1766-7.
- [9] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4209-0.
- [10] KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.
- [11] KUNEŠOVÁ, Eva a Blanka FARKOVÁ, 2004. *Technika zahraničních zájezdů*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Idea servis. ISBN 80-85970-44-9.
- [12] ORIEŠKA, Ján, 2010. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [13] PALATKOVÁ, Monika. *Management cestovních kanceláří a agentur*, 2013. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3751-5.
- [14] PALATKOVÁ, Monika a Monika PALATKOVÁ, 2014. *Mezinárodní turismus: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, změny mezinárodního turismu v důsledku globálních změn, evropská integrace a mezinárodní turismus*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4862-7.

- [15] REIDL, Andreas, 2012. *Senior - zákazník budoucnosti: marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0018-6.
- [16] RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [17] THOMAS Cook, 2011. *Scottish Highlands – Travel Guides*. Second edition England: Thomas Cook Publishing. ISBN: 9781848483699.
- [18] WILSON, Neil a Andy SYMINGHTON, 2012. *Discover Scotland*. Footscray, Vic: Lonely Planet. ISBN 978-174-2202-860.
- [19] ZELENKA, Josef. *Marketing cestovního ruchu*, 2010. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-95-2.
- [20] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha. ISBN 978-80-7201-880-2.

Sborníky

- [21] KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ, 2010. Senior tourism potential in the Czech republic. In: *XXII. Sjezd České geografické společnosti*. [online] Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, s. 587 – 594. [cit. 2015-04-07] srpen 31, 2010. Dostupné z: http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_senioru.pdf
- [22] ČESKO, 1999. Zákon č. 159/1999 ze dne 23. července 1999 o zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona, In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. Částka 53, s 3056. [cit. 2015-09-04] Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=159/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Články

- [23] THÉBAULT, Marinette, Pascal PICARD a Alidou OUEDRAOGO, 2013. *Seniors and Tourism: An International Exploratory Study on the Use of the Internet for Researching Recreational Information* [online]. Canada: International Business Research, vol. 6, issue 3, s. 22 [cit-2015-09-04] ISSN 1913-9004. Dostupné z: <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1431164158/1C262E84A3544DD3PQ/1?accountid=15518>

- [24] DĚDKOVÁ, Jaroslava a Iveta HONZÁKOVÁ, 2012. *Partial Finding from a Research Project Studying Tourism of Senior Citizens*. [online]. Liberec: ACC Journal, vol. 3, issue 2, s. 66 [cit-2015-09-04] ISSN 1803-9782.
http://acc-ern.tul.cz/images/journal/sbornik/ACC_JOURNAL_2012_C.pdf
- [25] GOMBITOVÁ Dagmar, 2010. Case Study on Social Tourism the Czech Republic. In: European Commission [online]. The Czech Republic, 2. 12. 2010 [cit-2016-09-04].
Dostupné z:
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/calypso/country-reports/czech-republic_en.pdf

Internetové zdroje

- [26] About Green Tourism Sustainability, © 2015. Green Tourism [online]. UK [cit. 2015-02-03]. Dostupné z:
<http://www.green-tourism.com/about-us/>
- [27] About us, © 2015. Scottish Environment Protection Agency [online]. UK [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: http://www.sepa.org.uk/about_us.aspx
- [28] As others see us, © [2009]. *Scottish Natural Heritage* [online]. UK [cit. 2015-03-12].
Dostupné z:
http://www.snh.org.uk/pdfs/SNHMagazine/Contents_Spring_2009/As_others_see_us.pdf
- [29] BRADLEY, Jane. Edinburgh named second best place to live in UK. In: THE SCOTSMAN [online]. UK, 22. 10. 2013. [cit. 2015-02-18]. Dostupné z:
<http://www.scotsman.com/news/scotland/top-stories/edinburgh-named-second-best-place-to-live-in-uk-1-3149764>
- [30] Business support, © 2015. VisitScotland [online]. UK [cit. 2015-02-29]. Dostupné z:
http://www.visitscotland.org/business_support/sustainable_tourism/what_is_sustainable_tourism.aspx
- [31] Český statistický úřad, © 2015. *TSA T3 – Spotřeba výjezdového cestovního ruchu v ČR* [tabulka]. ČR [cit. 2015-02-25]. Dostupné z:
https://www.czso.cz/csu/czso/tsa_t3_spotreba_vyjezdoveho_cestovniho_ruchu_v_cr
- [32] Ceník tisku, © 2015. *Ceník tisku* [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z:
<http://www.cenik-tisku.cz/tisk/letaky>

- [33] Czech Statistical Office, © 2015a. *Klasifikace zaměstnání (CZ-ISCO)*[tabulka]. In: Czech Statistical Office [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/iSMS/en/klaspol.jsp?kodklas=80025&kodcis=5709&ciselid=1179595>
- [34] Czech Statistical Office, © 2015b. *Klasifikace zaměstnání (CZ-ISCO)*[tabulka]. In: Czech Statistical Office [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://apl.czso.cz/iSMS/en/klaspol.jsp?kodklas=80040&kodcis=5708&ciselid=1190988>
- [35] EIM05231 - Employment income, © 2009. HM Revenue & Customs [online]. UK [cit. 2015-25-03]. Dostupné z: <http://www.hmrc.gov.uk/manuals/eimanual/EIM05231.htm>
- [36] Europe Senior Tourism, © [b.r.]. *Europe Senior Tourism* [obrázek]. In: Europe Senior Tourism. Logo programu [online]. [cit. 2015-04-049]. Dostupné z: <http://www.europesenortourism.eu/en/index.html>
- [37] European Commission, [2013]. *Attitudes of Europeans Towards Tourism* [online]. : European Commission [cit. 2015-03-08] Dostupné z: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_370_en.pdf
- [38] Evropská komise, [2013]. *Flash Eurobarometer* [online]. Evropská komise [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_fact_cz_cz1.pdf
- [39] Charakteristika a význam cestovního ruchu v Česku, © 2005-2015. *CzechTourism*[Online]. [cit. 2015-06-04]. Dostupné z: <http://old.czechtourism.cz/didakticke-podklady/1-charakteristika-a-vyznam-cestovniho-ruchu-v-cesku/>
- [40] ISPV, © 2015. *Časové řady za 2002 – 2014* [tabulka]. In: ISPV [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://www.ispv.cz/cz/Vysledky-setreni/casove-rady.aspx>
- [41] Katalog 2015, © 2015. *CK Periscope Skandinávie* [online]. Brno [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.periscope.cz/dokumenty/katalog-2015-komplet-web.pdf>
- [42] KOHOUTEK, Martin, 2014. *Důchody od roku 2015 mimořádně rostou*. In. Peníze [online]. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z:

- <http://www.penize.cz/duchody/293869-duchody-od-roku-2015-mimoradne-rostou!-spocete-si-o-kolik-bude-vetsi-vas>
- [43] Metody hodnocení rizik, © 2015. *GUARD7* [online]. [cit. 2015-03-21]. Dostupné z: <http://www.guard7.cz/metody-hodnoceni-rizik>
- [44] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, [2014]. Aktuální data, statistiky cestovního ruchu. [online]. ČR: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/d85b6749-4a0d-49bf-8e93-759a7d38386c/PPT_web.pdf
- [45] Mzdy a náklady práce, © 2015. *Český statistický úřad* [online]. ČR [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/2014-09-17-v-prvnim-pololeti-2014-dosahla-prumerna-vyse-starobniho-duchodu-11-050-kc.-muzi-pobirali-.htm>
- [46] OECD, © 2015. *Monthly comparative price levels* [tabulka]. In: OECD. [online]. [cit. 2015-03-09]. Dostupné z: <http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=CPL#>
- [47] Office for National Statistics, © 2014a. *International Passenger Survey 2007–2013* [table]. In: Office for National Statistics. Regional Spread Market by Year 2007-2013 [online]. GB [cit. 2015-03-25]. Dostupné z: <http://www.ons.gov.uk/ons/datasets-and-tables/index.html>
- [48] Office for National Statistics, © 2002-2014Pb. *Overseas Visitors to the UK, 2002-2014P* [table]. In: Office for National Statistics. [online]. GB [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://ons.gov.uk/ons/taxonomy/index.html?nscl=Tourism>
- [49] Office for National Statistics. [2012c]. *Country Profiles: Key Statistics - Scotland, August 2012* [online] Scotland: Office for National Statistics. [cit. 2015-03-09]. Dostupné z: <http://www.ons.gov.uk/ons/rel/regional-trends/region-and-country-profiles/key-statistics-and-profiles---august-2012/key-statistics---scotland--august-2012.html>
- [50] PAPEŽ Jan, 2011. Turisté ve věku 50+ začínají být tahouny výjezdové turistiky. In: *Tourism Review*. [online] ČR, 23. 11. 2011. [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://m.tourism-review.cz/turiste-ve-veku-50-plus-zacinaji-byt-tahouny-vyjezdove-turistiky-news3024>
- [51] Poznávací zájezdy Skotsko, © 2015. *Redok travel* [online]. [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.redok.cz/vyhledavani-fulltext/?FullText=skotsko>

- [52] Zájezdy do Skotska, © 2015. *CK Slan Tour* [online]. Praha [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: http://www.slantour.cz/vyhledavani?update_filter=1
- [53] Poznávací zájezdy, © 2015. *CK Mayer* [online]. Praha [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kudrna.cz/vyhledat/?q=skotsko&x=0&y=0>
- [54] Pro novináře, © 2015. *Invia* [online]. ČR [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://www.invia.cz/o-invia/press/tiskove-zpravy/3264-invia-loni-prodala-260-tisic-zajezdu-cesi-sve-vydaje-na-dovolenou-temer-nezvysili/>
- [55] Restaurants and places to eat across Scotland, © 2015. *VisitScotland* [online]. UK [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: <http://www.visitscotland.com/about/food-drink/restaurants/>
- [56] Scotland, © 2010. The Nationalism Project [online]. UK [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://www.nationalismproject.org/links/scotland.htm>
- [57] Scotland business, © 2012. *BBC* [online]. UK [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: <http://www.bbc.co.uk/news/uk-scotland-scotland-business-26974320>
- [58] Scotland's weather and climate, © 2015. *VisitScotland* [online]. GB [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <http://www.visitscotland.com/travel/weather>
- [59] Scotland's Geography, © [b.r.]. *Scotland* [online]. GB [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: <http://www.scotland.org/about-scotland/scotlands-geography/>
- [60] Scottish Weather and Climate, © 2015. *Scotland* [online]. GB [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <http://www.scotland.com/travel/climate/>
- [61] The Scottish Government, © 2014. *Tourism is everyone's business - everyone in Scotland is an ambassador* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <http://www.scotland.gov.uk/Topics/Business-Industry/Tourism>
- [62] SINECKÝ, Filip, 2013. Zvláštní režim DPH u cestovní služby. In: Portál POHODA [online]. ČR, 14. 1. 2013 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/dph/zvlastni-rezim-dph-u-cestovni-sluzby/>
- [63] Skotsko, © 2013. *CK Poznání* [online]. [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: <http://www.skotsko.cz/>
- [64] SLAVÍK, Lukáš, 2012. Seniorský cestovní ruch [online]. Praha [cit. 2015-04-07]. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta, katedra sociální geografie a regionálního rozvoje. Vedoucí práce Jiří Vágner. Dostupné z: <http://vyzkumy.czechtourism.cz/650/seniorsky-cestovni-ruch>

- [65] Skotsko, © 2015. CK Poznání [online]. Pardubice [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.poznani.cz/vyhledat/skotsko/>
- [66] Star – gardin scheme, © 2015. VisitScotland [online]. UK [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.visitscotland.com/quality-assurance/star-grading>
- [67] Tarify cestovního pojištění, © 2015. UNIQA pojišťovna a. s. [online]. [cit. 2015-03-25]. Dostupné z: <https://cesty.uniqa.cz/frmCPTarify.aspx?tarif=1>
- [68] Top Scottish Attractions, © 2013. Scotland Welcomes You [only]. Scotland [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://scotlandwelcomesyou.com/scottish-attractions/>
- [69] Tourism in Scotlands regions 2013, © 2014. VisitScotland [online]. Scotland [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://www.visitscotland.org/pdf/Tourism%20in%20Scotland's%20Regions%202013.pdf>
- [70] United Kingdom Average Weekly Wages, © 2015. *Trading Economics*. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.tradingeconomics.com/united-kingdom/wages>
- [71] Účetní a daňový servis, © 2015. Money [online]. [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://www.money.cz/ucetni-a-danovy-servis/kalkulacka-pro-zahranicni-stravne-v-roce-2015/>
- [72] Velká Británie, © [b.r.]. *Ministerstvo zahraničních věcí České republiky* [online]. ČR [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/evropa/velka_britanie/
- [73] VisitBritain, [2013a]. *Inbound tourism to Britain's nations and region 2013* [online]. GB: VisitBritain. [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: http://www.visitbritain.org/Images/Regional%20Activities%20report%20FINAL%20COMPRESSED_tcm29-38415.pdf
- [74] VisitScotland, [2013b]. *Scotland, The key facts on tourism in 2013* [online]. GB: VisitScotland [cit. 2015-03-02]. Dostupné z: <http://www.visitscotland.org/pdf/VS%20Insights%20Key%20Facts%202013.pdf>
- [75] VisitScotland, [2013c]. *Trend Data for each National & Region, Scotland 2002-2013* [online]. GB: VisitScotland [cit. 2015-03-08]. Dostupné z:

<http://www.visitbritain.org/insightsandstatistics/inboundvisitorstatistics/regions/regiontrends.aspx>

[76] VisitBritain, [2013d]. *Czech Republic Market Snapshot* [online]. GB [cit. 2015-02-08]. Dostupné z:

http://www.visitbritain.org/Images/Czech%20Republic_tcm29-30174.pdf

[77] VisitScotland, [2012e]. *Scotland Visitor Survey 2011 & 2012* [online]. UK: VisitScotland [cit. 2015-02-27]. Dostupné z:

<http://www.visitscotland.org/pdf/Visitor%20Survey%202011->

[2112%20Scotland%20National%20Summary%20V1_pptx%20\[Read-Only\].pdf](http://www.visitscotland.org/pdf/Visitor%20Survey%202011-2112%20Scotland%20National%20Summary%20V1_pptx%20[Read-Only].pdf)

[78] Výpis zájezdů Skotsko, © 2015. *Geops* [online]. Praha [cit. 2015-02-20]. Dostupné z:

<http://www.geops.cz/zajezdy/vypis-zajezdu/?FullText=skotsko>

[79] World Heritage Sites in Scotland, © [b.r.]. *Historic Scotland* [online]. [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: [http://www.historic-](http://www.historic-scotland.gov.uk/heritage/worldheritage/world-heritage-sites-in-scotland.htm)

[scotland.gov.uk/heritage/worldheritage/world-heritage-sites-in-scotland.htm](http://www.historic-scotland.gov.uk/heritage/worldheritage/world-heritage-sites-in-scotland.htm)

[80] World Map Scotland, [b.r.]. *Worldatlas* [online]. [cit. 2015-02-29]. Dostupné z:

<http://www.worldatlas.com/webimage/countrys/europe/uks.htm>

[81] Základní podmínky přepravy s easyJetem, © 2015. *Letenky* [online]. [cit. 2015-03-13]. Dostupné z: <http://www.letenky.com/aktuality/Z-Prahy-do-Rima-s-easyjet>.

[82] Živnostenské podnikání v ČR v I. Pololetí 2014, © 2014. *Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR* [online]. ČR [cit. 2015-03-20]. Dostupné z:

<http://www.socr.cz/clanek/zivnostenske-podnikani-v-cr-v-roce-2013/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AIEST	International Association of Scientific Experts in Tourism.
ASTA	Association of Travel Professional.
CA	Cestovní agentura.
CK	Cestovní kancelář.
CPM	Critical Path Method.
CR	Cestovní ruch.
ČNB	Česká národní banka.
ČR	Česká republika.
ČSN EN	Česká technická norma.
ČSÚ	Český statistický úřad.
DPH	Daň z přidané hodnoty.
EU	Evropská unie.
CHKO	Chráněná krajinná oblast.
MHD	Městská hromadná doprava.
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development.
PERT	Program Evaluation Review Technique.
PEST	Political, Economic, Social, Technologic.
RBS	Royal Bank of Scotland.
Sb.	Sbírka.
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Treats.
TSA	Tourism Satellite Account.
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
UTB	Univerzita Tomáše Bati.
UZ	Ubytovací zařízení.

VB	Velká Británie.
WTO	World Tourism Organization.
WTTC	World Travel & Tourism Council.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Věkový profil zahraničních návštěvníků Skotska a Velké Británie.....	37
Graf 2. Hlavní důvod Čechů pro dovolenou v roce 2013.....	38
Graf 3. Využití dopravních prostředků v rámci dovolené 2014	39
Graf 4. Bod zvratu	95

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Systém cestovního ruchu	14
Obr. 2. Vybrané druhy a formy cestovního ruchu	18
Obr. 3. Program CALYPSO	24
Obr. 4. Nákladově orientovaná tvorba cen	28
Obr. 5. Schéma předpokladů cestovního ruchu	33
Obr. 6. SWOT analýza.....	33
Obr. 7. Mapa Skotska	51
Obr. 8. Systém udělování hvězdiček ubytovacím zařízením ve Skotsku	58
Obr. 9. Zadávací tabulka v programu WinQSB.....	70
Obr. 10. Výsledek programu WinQSB při použití metody CPM.....	70

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Příjezdy zahraničních návštěvníků (v tis.) do Velké Británie v letech 2007 - 2013.....	37
Tab. 2. Podíl prodeje zájezdů podle délky pobytu za rok 2014.....	39
Tab. 3. TSA zájezdy podle způsobu organizace v roce 2011 až 2013	40
Tab. 4. Počet všech cest, přenocování a průměrné výdaje na cestovní ruch Čechů ve Skotsku v letech 2007–2013.....	41
Tab. 5. Průzkum preferencí klientů u českých cestovních kancelářích.....	42
Tab. 6. Indikátor komparativní cenová úroveň Česká republika vs. Velká Británie	44
Tab. 7. Parametry zájezdů do Skotska podle CK	49
Tab. 8. Nejkrásnější scenérie a turistická místa ve Skotsku	52
Tab. 9. Nejlepší místa pro sledování divoké přírody ve Skotsku	53
Tab. 10. Nejnavštěvovanější atrakce ve Skotsku v roce 2013.....	54
Tab. 11. Výdaje zahraničních návštěvníků ve VB (v mil. £) v letech 2007 - 2013.....	56
Tab. 12. Průzkum počtu domácích a zahraničních turistů v ubytovacím zařízení v roce 2012	59
Tab. 13. SWOT analýza Skotska.....	64
Tab. 14. Časový harmonogram přípravy zájezdu	69
Tab. 15. Časový harmonogram, itinerář 1. Den.....	75
Tab. 16. Časový harmonogram, itinerář 2. den	76
Tab. 17. Časový harmonogram, itinerář 3. den	77
Tab. 18. Časový harmonogram, itinerář 4. den	78
Tab. 19. Časový harmonogram, itinerář 5. den	79
Tab. 20. Časový harmonogram, itinerář 6. den	80
Tab. 21. Časový harmonogram, itinerář 7. den	80
Tab. 22. Sazby stravného ve Velké Británii	82
Tab. 23. Nárok na zahraniční stravné pro řidiče ve Skotsku	82
Tab. 24. Náklady na ubytování za řidiče	82
Tab. 25. Nárok na zahraniční stravné pro průvodce	83
Tab. 26. Ceník ubytování pro průvodce	83
Tab. 27. Akce za pevné ceny	84
Tab. 28. Nepřímé náklady na skupinu účastníků zájezdu.....	85
Tab. 29. Ceník ubytování – Skotsko 2015.....	86

Tab. 30. Cena za dopravu (MHD, pronájem kol)	87
Tab. 31. Cena za vstupy	87
Tab. 32. Přímé náklady na jednu osobu	88
Tab. 33. Cenová kalkulace zájezdu	89
Tab. 34. Ceník – letáky a plakáty	91
Tab. 35. Náklady cestovní kanceláře na organizaci zájezdu	93
Tab. 36. Režijní náklady CK v Kč	93
Tab. 37. Zisk z poznávacího zájezdu do Skotska (v Kč)	95
Tab. 38. Výsledné riziko - hodnocení	96
Tab. 39. Riziková analýza poznávacího zájezdu do Skotska	97
Tab. 40. Alternativní program při nepříznivém počasí	98
Tab. 41. SWOT analýza projektu	101

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Porovnání nabídek jednotlivých cestovních kanceláří
- P II Časová analýza projektu
- P III Fotografie poskytnutých služeb v rámci zájezdu
- P IV Cestovní pojištění v rámci zájezdu
- P V Program zájezdu pro jednotlivé dny
- P VI Propagační leták, poznávací zájezd do Skotska pro 55+
- P VII Metodika stanovení rizik u projektu

PŘÍLOHA P I: POROVNÁNÍ NABÍDEK JEDNOTLIVÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ

Tab. 1. Analýza nabídky CK GEOPS

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava v rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Skotsko, země hradů a vřesu 2015	10	2	hotel	snídaně	autokar	17 990
Krásy Skotska letecky	8	2	hotel	bez stravy	letecky autobus	18 950
Skotsko, nejkrásnější místa pěšky 2015	12	1	turistické hotely, bungalovy	snídaně	autokar	20 990
Ostrov Skye a západní vysočina 2015	11	2	hotel	snídaně	letecky mikrobus	29 980
Skotsko letecky, Orkneje a ostrov Skye 2015	8	1	hotel	snídaně	letecky autobus	30 990

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 2. Analýza nabídky CK KUDRNA

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava v rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Skotsko na kole	16	1	kemp	polopenze	autobus	17 900
Hory a národní parky Skotska	15	1	kemp	polopenze	autobus	16 900
Skotsko a Anglie, ostrov Skye i Orkneje	17	1	kemp	polopenze	autobus	20 600

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 3. Analýza nabídky CK Mayer a Crocus

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava v rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Nejkrásnější místa Skotska pěšky	7	1	privát	polopenze	Autokar	11 490
Velký okruh Skotskem II	8	2	privát, hotel	bez stravy	Autokar	13 990
Anglie, Wales, Skotsko	9	3	hotel	vlastní	Autokar	13 990
Velký okruh Skotskem	10	1	privát, hotel	polopenze	autobus	15 790
Velký okruh Skotskem s návštěvou ostrova Skye	12	1	karavany	bez stravy	autokar	15 990
Romantikou Anglie a Skotska - autobusem	10	1	hotel	snídaně	autobus	15 990
Skotsko bez kompromisů - autobusem	10	1	hotel	bez stravy	autobus	18 990
Nejkrásnější místa Skotska pěšky	12	1	hotel	snídaně	autokar	20 990
Skotsko bez kompromisů - letecky	7	1	hotel	bez stravy	letecky autokar	24 990
Romantikou Anglie a Skotska - letecky	8	1	hotel 2*/3*	snídaně	letecky minibus	24 990
Nejkrásnější místa Skotska, ostrova Skye	8	1	hotel	snídaně	letecky minibus	32 990

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 4. Analýza nabídky CK Poznání

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava v rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Skotsko - Ostrovy skotské whisky, poznávací	7	1	hotel	snídaně	leteckými-nibus	34 490
Skotsko, Shetlandy s turistikou, poznávací	8	1	B&B, hostel	bez stravy	letecky minibus	34 990
Skotsko - Kouzelné Hebridy s turistikou - B&B, poznávací	9	1	hotel	snídaně	letecky autobus	39 990
Kouzelné Hebridy	9	1	hotel	snídaně	letecky autobus	43 990
Toulky Skotskem a ostrov Skye, poznávací	10	2	hotel	snídaně	autobus	17 990
Pohodový týden - Orkneje a "Old Man of Hoy", turistický	8	2	hotel	polopenze	letecky mikrobus	35 990
Nejkrásnější místa Skotska pěšky, turistický	12	1	hotel	snídaně	autobus	20 990
Velký okruh Skotskem s návštěvou ostrova Skye, poznávací	12	1	hotel, karavan	bez stravy	autobus	15 990
Skotsko - Nejkrásnější místa Skotska pěšky, pozn.	9	1	hotel	snídaně	letecky	26 990
Velká Británie, Skotsko, poznávací	8	1	hotel	snídaně	letecky minibus	32 990
Velká Británie, Skotsko - Inverness a Skotská vysočina – hostel, turistický	7		hostel	bez stravy	letecky autokar-MHD	26 990
Velká Británie, Skotsko - Inverness a Skotská vysočina - B&B, turistický	7		B&B	snídaně	letecky autokar-MHD	32 990

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 5. Analýza nabídky CK Periscope Skandinávie

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava v rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Do Skotska za whiky, poznávací	4	2	hotel	polopenze	letecky mikrobus	24 400
Přírodou Skotska, poznávací s turistikou	7	2	hostel	bez stravy	letecky mikrobus	25 900
Skotsko 55+, poznávací s turistickou	5	1	hotel 3*	polopenze	letecky autobus	26 500
Skotsko a ostrov Skye	7	2	hotel 3*	polopenze	letecky autobus	31 234
Skotsko a Orknejské ostrovy, poznávací s turistikou	8	1	hotel 3*	polopenze	letecky autobus	37 773
Irsko a Skotsko, poznávací	10	1	hotel 3*	polopenze	letecky autobus	41 613

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 6. Analýza nabídky CK Redok Travel

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Skotsko - letní toulky a ostrov Skye	10	2	hotel	snídaně	autobus	17 990
Skotsko - letní toulky, ostrov Skye a Lake District	7	1	hotel	snídaně	letecky	27 390
Nejkrásnější místa Skotska a ostrov Skye	8	1	hotel	snídaně	letecky	32 990
Souostroví Orkneje, ostrov Skye a to nejlepší ze Skotska	10	1	hotel	snídaně	letecky autobus	37 990

Zdroj: (vlastní zpracování)

Tab. 7. Analýza nabídky CK Slan tour

Název zájezdu	Počet dní	Počet termínů	Ubyt.	Strava	Doprava rámci zájezdu	Ø cena v Kč
Edinburgh – Easy Fly	3	29	hotel 3* hotel 4*	snídaně	letecky	11 556
Romantikou Anglie a Skotska	10	1	Hotel 2*/3	snídaně	autobus	15 990
Skotsko Grand Tour	10	1	Hotel	snídaně	autobus	18 990
Skotská whisky tour	4	2	hotel	Bez stravy	letecky minibus	23 990
Romantikou Anglie a Skotska	8	1	Hotel 2*/3	snídaně	letecky	24 990
Skotsko Grand Tour	7	1	Hotel	snídaně	letecky	24 990

Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P II: ČASOVÁ ANALÝZA PROJEKTU

Problem Specification

Problem Title Projekt poznávací zájezd do Skotska

Number of Activities: 14

Time Unit: days

Problem Type

- Deterministic CPM
- Probabilistic PERT

Data Entry Format

- Spreadsheet
- Graphic Model

Select CPM Data Field

- Normal Time
- Crash Time
- Normal Cost
- Crash Cost
- Actual Cost
- Percent Complete

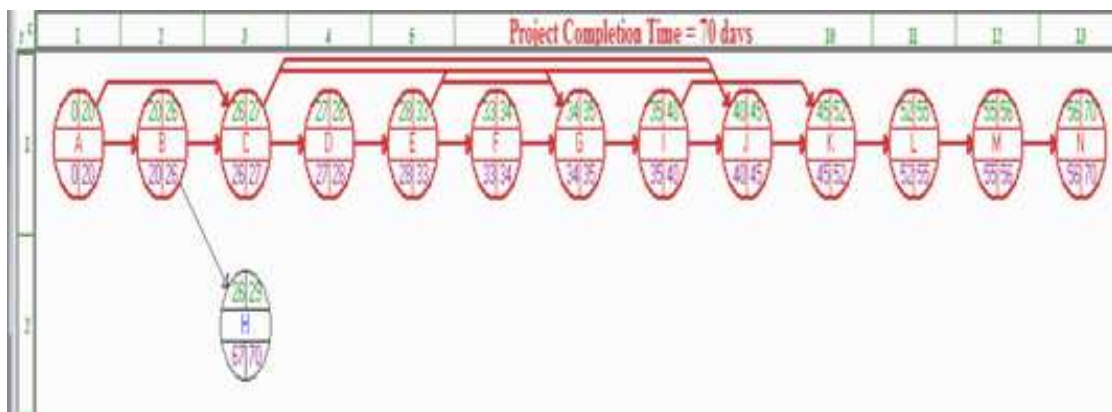
Activity Time Distribution:

Choose Activity Time Distribution

OK Cancel Help

Obr. 1. Zadání údajů do programu WinQSB

Zdroj: (vlastní zpracování pomocí programu WinQSB)



Obr. 2. Grafické znázornění kritické cesty pomocí síťového grafu

Zdroj: (vlastní zpracování pomocí programu WinQSB)

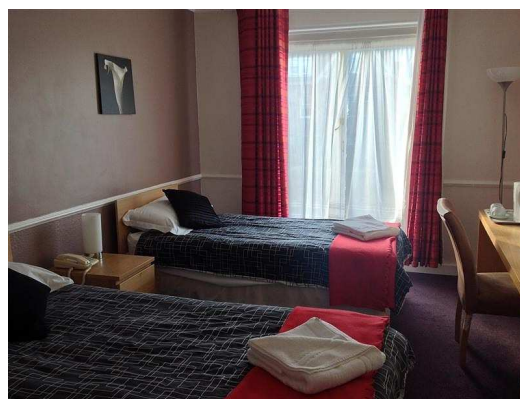
PŘÍLOHA P III: FOTOGRAFIE POSKYTNUTÝCH SLUŽEB V RÁMCI ZÁJEZDU

Tvorba projektu – ubytování v rámci zájezdu

Obr. 3. Northumberland hotel



Obr. 4. Northumberland hotel



Obr. 5. Lochside guest house



Obr. 6. Lochside guest house



Obr. 7. The Isle Inn Portree



Obr. 8. The Isle Inn Portree



Obr. 9. Eden House Inverness



Obr. 10. Eden House Inverness



Obr. 11. Holiday Inn Express Perth



Obr. 12. Holiday Inn Express Perth



Tvorba projektu – doprava v rámci zájezdu

Obr. 13. AIRLINK Edinburgh



Obr. 14. Lothian buses Edinburgh



Obr. 16. EasyJet Edinburgh Airport



Obr. 17. Minibus



PŘÍLOHA P IV: CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ V RÁMCI ZÁJEZDU

Tab. 8. Cestovní pojištění v rámci zájezdu

Pojistné částky	K5/Kč
Pojištění léčebných výloh	5 000 000,-
Pojištění asistenčních služeb	5 000 000,-
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb - max. plnění	5 000 000,-
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:	
- náklady na repatriaci pojištěného	5 000 000,-
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	5 000 000,-
- náklady na vyslání opatrovníka	100 000,-
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000,-
- náklady vzniklé zmeškáním odjezdu veřejného dopravního prostředku	100 000,-
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	100 000,-
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000,-
- záchraňovací náklady	1 500 000,-
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000,-
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000,-
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000,-
- náklady vzniklé zpožděním letu	5 000,-
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150 000,-
Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu	300 000,-
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz+nemoc)	300,- /den
Úrazové pojištění – denní odškodné	nesjednáno
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1 000 000,-
Připojištění zavazadel	15 000,- 5 000,- / ks
Připojištění zimních sportů	NE
Připojištění nebezpečných sportů	NE

Zdroj: (vlastní zpracování podle Tarify cestovního pojištění, © 2015)

PŘÍLOHA P V: PROGRAM ZÁJEZDU PRO JEDNOTLIVÉ DNY

1. den zájezdu

Obr. 18. Edinburský hrad



Obr. 19. Edinburský festival



Obr. 20. Katedrála St. Giles



Obr. 21. Princes street



Obr. 22. Holyrood Palace



Obr. 23. Arturovo sedlo

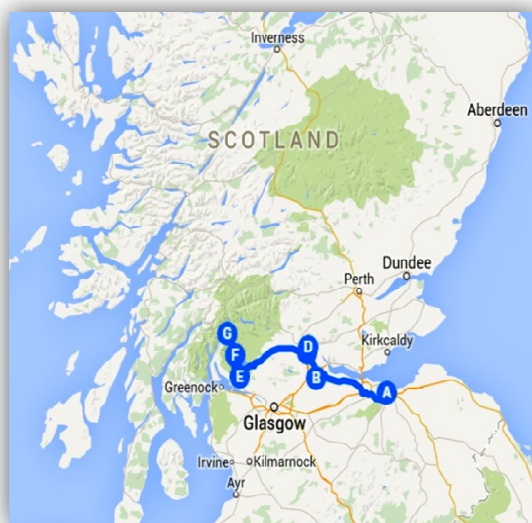


2. den zájezdu

Obr. 25. Falkirské kolo



Obr. 24. 2. den zájezdu



Obr. 26. Stirling



Obr. 27. Luss



Obr. 28. Loch Lomond



3. den zájezdu

Obr. 29. Glen Coe



Obr. 30. 3. den zájezdu



Obr. 31. Glenfinnan monument



Obr. 32. Glenfinnan monument



Obr. 33. Mallaige



Obr. 34. Portree

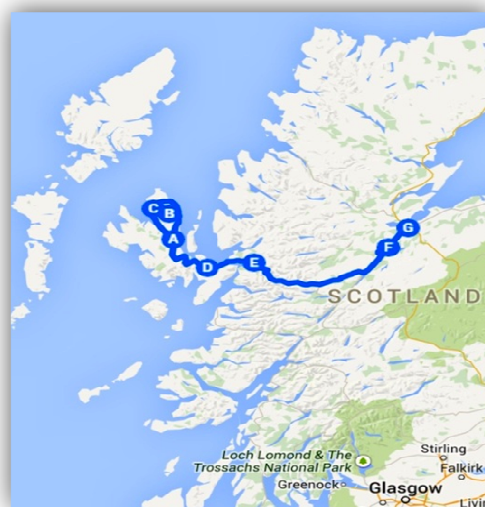


4. den zájezdu

Obr. 35. Rock Kilt



Obr. 3. 4 den zájezdu



Obr. 37. Uig



Obr. 38. Kyle of Lohals



Obr. 39. Eilean Donan Castle



Obr. 40. Loch Ness



5. den zájezdu

Obr. 41. 5. den zájezdu

Obr. 42. Strathspay railway Aviemore



Obr. 43. Loch Morlich



Obr. 44. Edradour distillery



Obr. 45. Cairngorm národní park

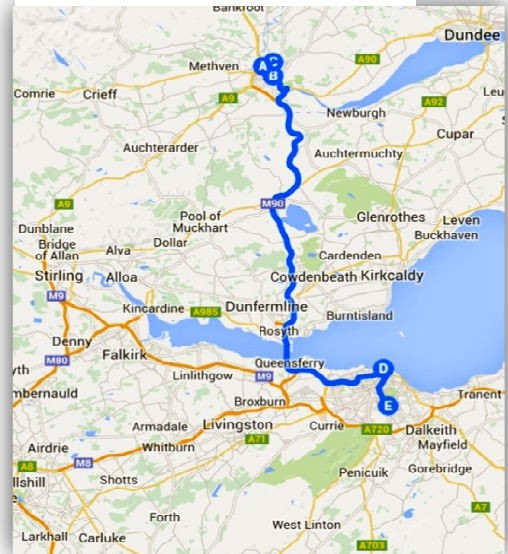


6. den zájezdu

Obr. 47. Highland Games



Obr. 46. 6. den zájezdu



Obr. 48. Highland Games



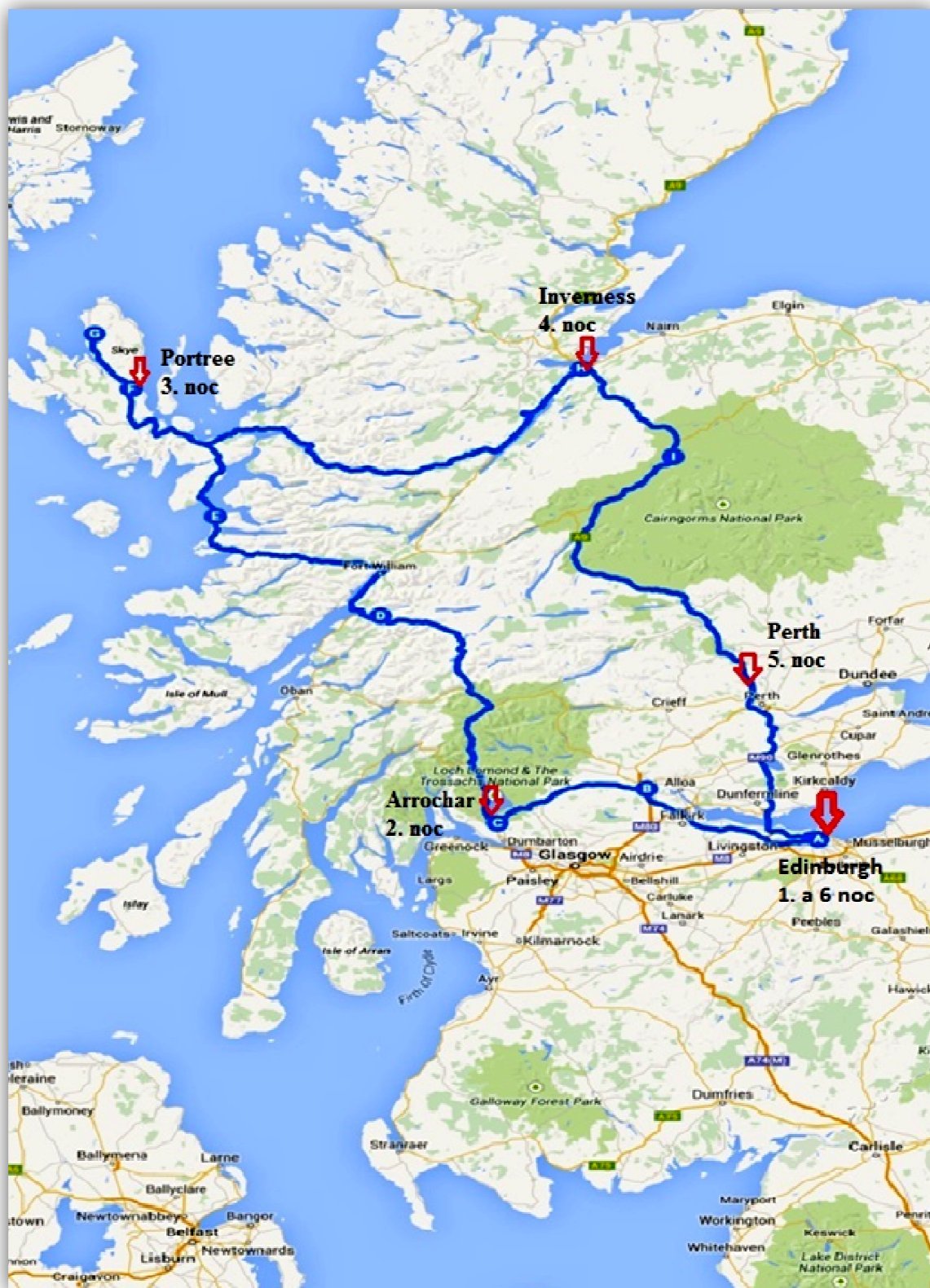
Obr. 49. Highland Games



Obr. 50. Forth Bridge



Obr. 51. Celková trasa zájezdu



Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA VI: PROPAGAČNÍ LETÁK, POZNÁVACÍ ZÁJEZD DO SKOTSKA PRO 55+



Pojed'te s námi na cestu za poznáním Skotska 55+

PROGRAM: návštěva nejznámějších míst a ostrova Skye, exkurze do palírna whisky, účast na Skotských hrách a Edinburském světovém festivalu umění, projížďka na kole při pobřeží Loch Lomond, plavba lodí po jezeře Loch Ness, projížďka vláčkem aj.

Cena zahrnuje: leteckou dopravu Praha – Edinburgh – Praha včetně všech poplatků, doprava MHD po Edinburghu, pronájem mikrobusu, pronájem kola, vstupy v rámci programu zájezdu, 6x ubytování v hotelu a guest house 3*, 6 x snídaně, 1 x oběd, průvodce, zákonné pojištění proti úpadku CK.

Cena nezahrnuje: komplexní cestovní pojištění, stravu mimo program, transfer na /z letiště Praha.



Zdroj: (vlastní zpracování)

PŘÍLOHA P VII: METODIKA STANOVENÍ RIZIK U PROJEKTU

Tab. 9. hodnocení pravděpodobnosti rizika

Pravděpodobnost vzniku rizika	Komentář	Stupeň pravděpodobnosti
Nepravděpodobná	Vznik rizika je takřka nemožný	1
Nízká	Riziko není příliš pravděpodobné, ale nelze vyloučit	2
Střední	Můžeme očekávat, že nebezpečí výskytu rizika nastane několikrát během realizace projektu	3
Vysoká	Výskyt rizika je častý a nebezpečí je trvalé	4

Zdroj: (vlastní zpracování podle Metody hodnocení rizik, © 2015)

Tab. 10. Závažnost následků rizika

Závažnost následků rizika	Komentář	Stupeň závažnosti
Nevýznamná	Nepodstatné narušení vývoje projektu. Operativní řízení obnoví plánovaný vývoj projektu	1
Významná	Narušení vývoje projektu, avšak správným řízením může být dosaženo cílů projektu ve stanoveném termínu	2
Kritická	Zásadně naruší vývoj projektu, případně jeho pozastavení. Vyžaduje nová opatření, která umožní dosáhnout cílů ve stanoveném termínu.	3
Katastrofální	Ohrožení a zastavení dalšího vývoje projektu. Pokud nemá dojít k úplnému zastavení projektu, je nutné nastavit zásadní opatření k obnově projektu.	4

Zdroj: (vlastní zpracování podle Metody hodnocení rizik, © 2015)