

Analýza rizik v cestovním ruchu se zaměřením na leteckou dopravu

Lucie Alušicová

Bakalářská práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Lucie Alušicová**
Osobní číslo: **L18393**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Analýza rizik v cestovním ruchu se zaměřením na leteckou dopravu**

Zásady pro vypracování

1. Zpracujte literární rešerši k problematice cestovního ruchu, logistiky v cestovním ruchu a analýze rizik.
2. Analyzujte rizika v logistice cestovního ruchu se zaměřením na leteckou dopravu.
3. Na základě analýzy navrhněte obecná doporučení.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

[1] HESKOVÁ, Marie. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2. upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.

[2] SCHEJBAL, Ctirad. Logistika cestovního ruchu. Vyd. 1. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2009. 149 s. ISBN 978-80-87179-09-3.

[3] PLESNÍK, Pavol a DLUHOŠOVÁ, Radmila. International tourism. Vydání první. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2016. 73 stran. ISBN 978-80-7510-199-0.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: 1. září 2019
Termín odevzdání bakalářské práce: 20. září 2019

L.S.

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka

Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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;
- 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;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské 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,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 20. 9. 2019

Jméno a příjmení studenta: Lucie Alušicová

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Práce se zabývá obecnou i aktuální situací týkající se cestovního ruchu, směřovanou především k letecké dopravě a možným naskytnutým se krizím v ní. V teoretické části práce pojednává a objasňuje zejména základní pojmy, jako je samotný cestovní ruch a jeho rysy, zabývá se aktuální analýzou, jak v rámci České republiky, tak světově a polemizuje o dlouhodobých odhadech a globalizaci na toto téma, také pojednává nad leteckou dopravou a nejdůležitějším dopravcem pro ČR. Praktická část práce pojednává o možných rizicích cestovního ruchu. Zabývá se obecnými postupy, přímou klasifikací rizik i jejich následky a komplikacemi spojených s leteckou dopravou. Závěr práce shrnuje stanovené cíle a jejich dosažení, obsahuje myšlenky, o které by se dala bakalářská práce doplnit či rozšířit a co by mohlo být podkladem pro případnou diplomovou práci.

Klíčová slova: Cestovní ruch, analýza, letecká doprava, rizika, krizový management, doprav, globalizace

ABSTRACT

The thesis deals with the general and current situation concerning tourism, directed mainly to air transport and possible emerging crises in it. In the theoretical part of the thesis he discusses and clarifies especially the basic concepts such as tourism itself and its features, it deals with current analysis, both within the Czech Republic and worldwide and polemics about long-term estimates and globalization on this subject, also deals with air transport and the most important carrier for the Czech Republic. The practical part deals with possible risks of tourism. It deals with general procedures, direct classification of risks and their consequences and complications associated with air transport. The conclusion of the thesis summarizes the set goals and their achievement, contains ideas about which the bachelor thesis could be supplemented or extended and what could be the basis for a possible diploma thesis..

Keywords: Tourism, analysis, air transport, risks, crisis management, transport, globalization

PODĚKOVÁNÍ, MOTTO

Mé poděkování patří především Mgr. Marku Tomašíkovi, Ph.D. proděkanu pro vnější vztahy a celoživotní vzdělávání, za jeho odborné vedení této práce. Dále bych ráda poděkovala Ing. Slavomíře Vargové, Ph.D. odborné asistentce a koordinátorce studentských pobytů a pracovních stáží, za cenné rady, které mi pomohly tuto práci zkompletovat.

„Špatná zpráva je ta, že čas letí. Dobrá zpráva je ta, že vyjste pilot.“

Michael Althsuler

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 CESTOVNÍ RUCH	10
1.1 ZÁKLADNÍ TERMÍNY CESTOVNÍHO RUCHU	10
V PŘECHOZÍ KAPITOLE BYL DEFINOVÁN POJEM CESTOVNÍ RUCH, NÍŽE JE UVEDENO DĚLENÍ CESTOVNÍHO RUCHU PODLE ČESKÉHO STATISTICKÉHO ÚŘADU A TÉŽ JE DEFINOVÁN ÚČASTNÍK Z DŮVODU NÁVŠTĚVY CÍLOVÉ DESTINACE. [8, 9].10	
1.1.1 Dělení cestovního ruchu podle ČSÚ	10
1.1.2 Klasifikace účastníka z pohledu návštěvy cílové destinace	10
1.2 GLOBÁLNÍ RYSY CESTOVNÍHO RUCHU [10].....	11
1.3 AKTUÁLNÍ ANALÝZA CESTOVNÍHO RUCHU ČR V RÁMCI EVROPY A SVĚTA .13	
1.4 ODHAD CESTOVNÍHO RUCHU ČR V RÁMCI EVROPY A SVĚTA V ROCE 2019 .15	
1.5 DLOUHODOBÝ ODHAD PŘÍJEZDŮ ZAHRA NIČNÍCH TURISTŮ DLE KONTINENTŮ S VÝHLEDEM DO R. 2030.....	16
1.6 GLOBALIZACE CESTOVNÍHO RUCHU	18
1.7 CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE.....	21
2 LETECKÁ DOPRAVA V ČESKÉ REPUBLICE	24
2.1 SMARTWINGS – NEJVÝZNAMNĚJŠÍ ČESKÝ DOPRAVCE	26
3 ZÁKLADNÍ POJMY TÝKAJÍCÍ SE RIZIK V LOGISTICE CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU	28
3.1 OBECNÁ DOPORUČENÍ PRO KRIZOVÉ SITUACE	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
4 LOGISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU	36
5 ANALÝZA RIZIK V LOGISTICE CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU	37
5.1 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ.....	40
6 VLASTNÍ VÝZKUM	41
6.1 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	41
6.2 POPIS ZKOUMANÉHO VZORKU.....	41
6.3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	42
6.3.1 Popis zkoumaného vzorku	42
6.3.2 Rodinný vztah respondentů	42
6.3.3 Nejvyšší dosažené vzdělání.....	43
6.3.4 Využití letecké dopravy na jednotlivce	43
6.3.5 K čemu lidé využívají leteckou dopravu.....	44
6.3.6 Aspekty pro výběr letecké společnosti.....	44
6.3.7 Kritéria výběru letecké společnosti	45
6.3.8 Která letiště v ČR a ve světě využíváte?	46
6.3.9 Preference letecké společnosti	46
6.3.10 Zpoždění letu a jeho zmeškání	47
6.3.11 Obdržená kompenzace v případě zpoždění letu.....	47

6.3.12	Poškození zavazadla.....	48
6.4	CELKOVÉ ZHODNOCENÍ VÝZKUMU	48
ZÁVĚR.....		50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		52
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		55
SEZNAM OBRÁZKŮ		56
SEZNAM PŘÍLOH.....		57

ÚVOD

Cestovní ruch je odnedávna rychle a zdárně se rozvíjejícím odvětvím, nabízející možnosti přechodných pobytů v cílových destinacích, ať už z důvodů osobních, rekreačních, studijních či pracovních. Pro některé země a území je doslovně nezbytnou součástí, jelikož tvoří velkou část jejich příjmů, a proto ho dané země také podporují vyvíjením různých aktivit, zakládáním organizací (včetně těch nadnárodních) a vkládají do něj nemalé peněžní částky, které se jim následně vrací s přílivem osob cestujících do jejich země. Cestovní ruch je velkou mírou propojen s leteckou dopravou, která, jak je obecně známo, patří k nejbezpečnějším způsobům přesunu. Je však na místě uvědomovat si rizika spojená s tímto odvětvím a nebrat na lehkou váhu možné nastalé mimořádné situace.

Cílem předkládané práce je snaha ukázat na souvislosti mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou z hlediska řízení rizik daného oboru a význam vypracování rizikového managementu pro tuto interakci mezi oběma sektory s využitím objektivních, statistických údajů o těchto sektorech. Tato bakalářská práce se zabývá zpracováním literární rešerše k problematice cestovního ruchu, logistiky cestovního ruchu a analýzou rizik. Rozebírá obecnou i aktuální situaci týkající se cestovního ruchu, směřovanou především k letecké dopravě a možným naskytnutým se krizím v ní. V teoretické části práce objasňuje zejména základní pojmy, zabývá se rozбором a analýzami a také definuje aktuální situaci. Praktická část práce rozebírá rizika v logistice cestovního ruchu se zaměřením na leteckou dopravu, představuje členění práce obecné postupy pro analýzy rizik a řešení krizových situací, zabývá se klasifikací příslušných rizik v obecné rovině a stanovuje obecná doporučení pro krizové situace.

V současné době představuje cestovní ruch a jeho úzká spojitost s leteckou dopravou atraktivní a neustále rozvíjející se systém pro využívání turistických aktivit. Tato služba poskytovaná zákazníkům (cestovatelům) je úzce propojena s odvětvím hotelnictví, gastronomie, sociálně kulturním využitím, rekreačních služeb, služeb v oblasti mobility.

Hlavním obsahem této práce je tedy uvedení do problematiky tématu, objasnění základně využívaných pojmů a analýza turistických produktů ve své řadové posloupnosti, kterou můžeme také nazvat jakýmsi logistickým řetězcem.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CESTOVNÍ RUCH

Jedním z typických projevů rozvoje moderních společností po skončení druhé světové války je nepochybně globální rozvoj cestovního ruchu. Od v podstatě exkluzivní aktivity, určené pouze vybraným skupinám obyvatel, vč. dobrodruhů se cestování stalo celým komplexním průmyslovým odvětvím, jehož služeb využívá v rozvinutých státech prakticky všechny skupiny občanů, stal celosvětovým fenoménem, který svým rozsahem zdaleka překonal veškerá očekávání a jehož perspektivy budoucího rozvoje se zdají být více než slibné.

Pro potřeby této práce použijí definice cestovního ruchu podle Světové organizace cestovního ruchu (WTO, World Trade Organisation), která definuje cestovní ruch takto: „*cestování a cestovní ruch zahrnuje aktivity osob cestujících a pobývajících v místech mimo jejich obvyklé prostředí ne déle než jeden rok za volným časem, obchody nebo za jinými účely*“. [1] Cestovní ruch je ovšem ovlivňován systematicky svým prostředím – politickým, ekonomickým, sociálním i technologickými změnami. Cestovní ruch ovlivňují zvláště přírodní podmínky, ať již aktuální situace či události nebo dlouhodobé trendy. V rámci uvedených podmínek vznikají a fungují nejrůznější rizikové faktory. [10, 15, 16]

1.1 Základní termíny cestovního ruchu

V přechodí kapitole byl definován pojem cestovní ruch, níže je uvedeno dělení cestovního ruchu podle Českého statistického úřadu a též je definován účastník z důvodu návštěvy cílové destinace. [8, 9]

1.1.1 Dělení cestovního ruchu podle ČSÚ

- a) **Příjezdový cestovní ruch** (tzv. aktivní) zahrnuje pobyt a návštěvní dobu osob pobývajících na území ve kterém nežijí (nejsou zdejšími rezidenty).
- b) **Domácí cestovní ruch** je cestovní ruch osob žijících v daném státě (lokálně) po jejich rezidentním území.
- c) **Výjezdový cestovní ruch** obsahuje návštěvu a pobyt osob mimo rezidentní území.

1.1.2 Klasifikace účastníka z pohledu návštěvy cílové destinace

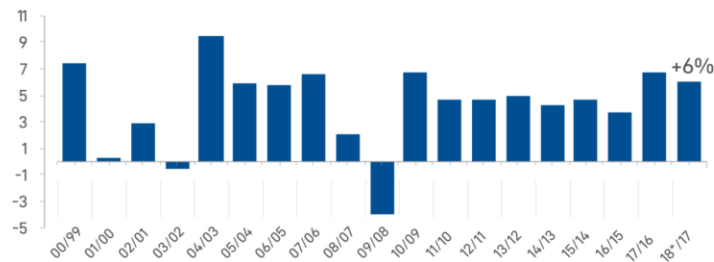
- a) **Návštěvník** je aktivní účastník turismu – procesu cestovního ruchu.
- b) **Jednodenní návštěvník** se aktivní podílí na cestovním ruchu bez přenocování v cílové destinaci.
- c) **Turista** je osoba podílející se na cestovním ruchu, která aspoň jednou přenocuje mimo svou rezidentní lokalitu.

1.2 Globální rysy cestovního ruchu [10]

O významu cestovního ruchu svědčí i nejrůznější dostupné statistické údaje jak na mezinárodní, tak, na národní úrovni. Letošní přehled UNWTO (World Tourism Organisation) např. uvádí následující údaje za rok 2018:

2018 second best year since 2010

International tourist arrivals, growth (in %)

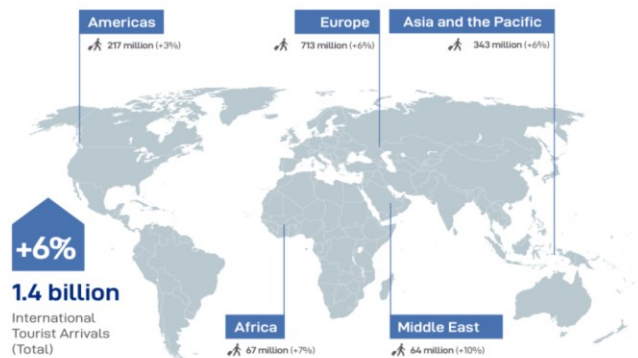


Source: World Tourism Organization (UNWTO), January 2019

Obrázek 1. Grafické znázornění mezinárodních příjezdů turistů [1]

Globální pohled podává následující schéma UNWTO:

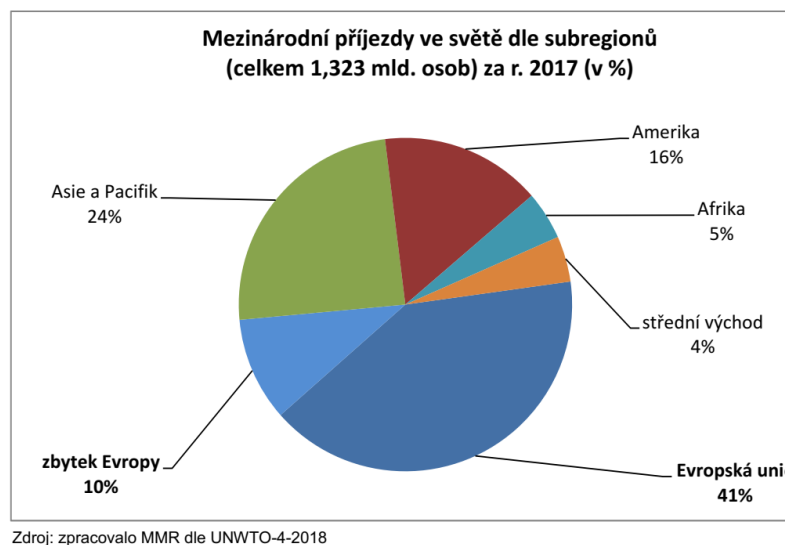
International Tourist Arrivals 2018



Source: World Tourism Organization (UNWTO), January 2019

Obrázek 2. Příjezdy mezinárodních turistů v roce 2018 [1]

Dle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) mezinárodní cestovní ruch reprezentuje asi 25 až 30 % všech světových služeb a zaměstnává **přes 100 milionů osob**. Jeho odhadovaný **podíl na celkovém světovém HDP činí až 10 %**. V roce 2017 přes hranice vycestovalo za účelem turismu celkem **1,323 mld.(miliard) osob** (proti 930 mil. osob před 10 lety /2008/, což jen meziročně znamenalo nárůst mezinárodních příjezdů **o 84 mil. (milionu) osob, resp. o 7 %**).



Obrázek 3. Znárodnění mezinárodních příjezdů ve světě dle subregionů [2]

Na rozvoje cestovního ruchu se samozřejmě podílí různé faktory. UNWTO [1] uvádí jako **základní faktory růstu:**

- Příznivé ekonomické prostředí
- Silná poptávka z rozvinutých zemí
- Konsolidace ekonomické situace a oživení v klíčových destinacích postižených předchozími krizemi
- Rozvoj možností cestování zejména na základě rozvoje letecké dopravy
- Zlepšení a zjednodušení procesu udělování víz.

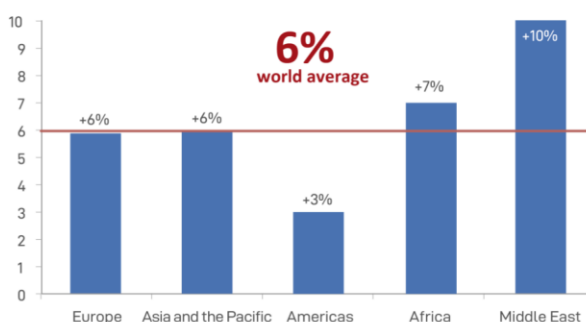
To se samozřejmě promítlo do trendů rozvoje globálního cestovního ruchu i v cestování občanů jednotlivých zemí, zejména pak rozvinutých zemí EU, Ameriky i Asie.

Trvalý růst cestovního ruchu je více než zřetelný, za posledních 10 let (od r. 2008) rostl světový cestovní ruch v průměru **o 4 % ročně a mezinárodní příjezdy o 393 milionů osob.** Z toho je patrné, že poslední léta byla pro mezinárodní cestovní ruch velmi úspěšným obdobím.

Následující obrázek (obrázek 4: Graf – příjezdy v Schengenu) UNWTO uvádí růst podle jednotlivých cílových oblastí, pro které je také uveden v Tabulce 1 Průměrný roční růst příjezdu turistů do těchto cílových oblastí.

Middle East, Africa & Asia Pacific lead

International tourist arrivals, growth (in %)



Source: World Tourism Organization (UNWTO), January 2019

Obrázek 4. Graf - příjezdy v Schengenu [1]

Z grafu je zřejmé, že nejmenší nárůst je pro cílovou oblast „Ameriky“, naopak nejvyšší pro „Střední východ“.

1.3 Aktuální analýza cestovního ruchu ČR v rámci Evropy a světa

Ze všech zdrojů, ať už šlo o vyspělou ekonomiku či méně rozvinutou, hlásaly nárůst vyšších výdajů cestovního ruchu za rok 2017. Odráží se tak silná poptávka po turismu. Důvodem je i snadné získávání víz, globální rozvoj a stále větší světová propojenost. Nejvyšší výdaje cestovního ruchu byly zaznamenány opět v USA. Meziročně Američané utratili asi 135 mld. Číňané utratili výdaje v hodnotě 258 mld. a opět se tak prokázali jako země s nejvyšším zájem a také výdaji spojenými s cestováním.

[2, str. 2]

Z údajů UNWTO je zřejmé, že v příjezdovém cestovním ruchu mají významné postavení klasické „historické“ státy jako je např. Francie či Španělsko. Další země v čele žebříčku, jako jsou Čína, USA, Německo a Spojené království, však patří na mezinárodním poli i mezi top zdrojové země cestovního ruchu – míněno v absolutní výši výdajů, což potvrzuje následující graf (2017) i podrobnější tabulka (2016):

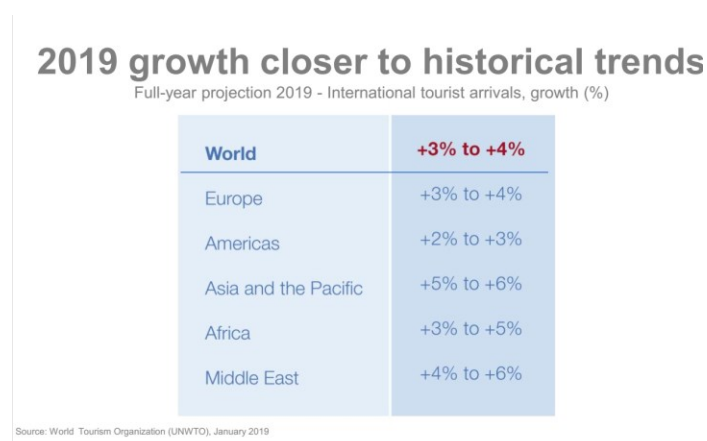
Tabulka 1. Údaje za cestovní ruch [2]

Podrobný žebříček zemí s nejvyššími výdaji na cestovní ruch (2016)

		výdaje v mld. EUR	velikost populace (v mil.)	výdaje na 1 obyvatele (EUR)
1	Čína	236	1 383	170
2	USA	112	323	345
3	Německo	72	82	875
4	UK	59	66	890
5	Francie	37	65	565
6	Austrálie	28	24	1 140
7	Kanada	26	36	715
8	J. Korea	25	51	480
9	Itálie	23	61	370
10	Hong Kong (Čína)	22	7	2 965
11	Rusko	22	143	150
12	Singapur	20	6	3 560
13	Belgie	18	11	1 555
14	Španělsko	17	46	375
15	S. Arábie	17	32	535
16	Japonsko	17	127	130
17	Nizozemsko	16	17	960
18	S. A. Emiráty	16	10	1 570
19	Taiwan (Čína)	15	24	635
20	Švýcarsko	15	8	1 790
21	Indie	15	1 300	10
22	Norsko	14	5	2 740
23	Brazílie	13	206	65
24	Švédsko	13	10	1 305
25	Kuvajt	11	4	2 640

Zdroj: zpracovalo MMR dle UNWTO

1.4 Odhad cestovního ruchu ČR v rámci Evropy a světa v roce 2019

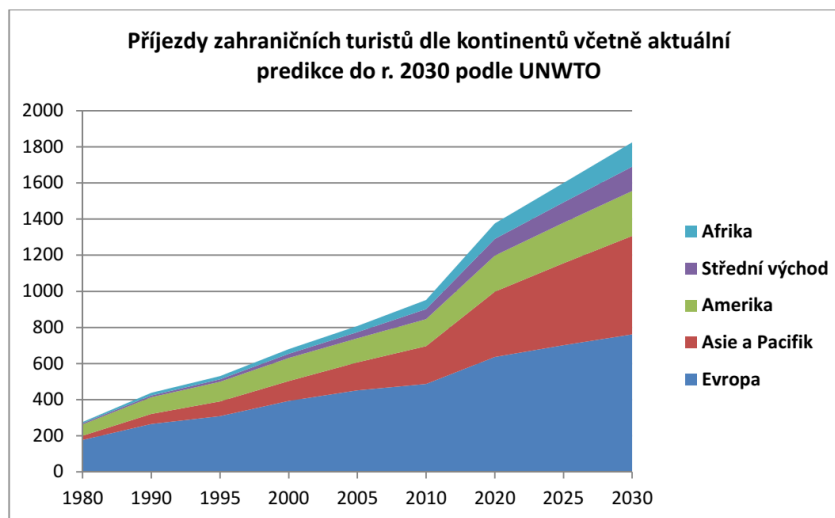


Obrázek 5. Odhad cestovního ruchu v rámci Evropy a světa v roce 2019 [1]

Původní projekce UNWTO v roce 2018 podle MMR (Ministerstvo pro místní rozvoj) počítala s tím, že průměrný meziroční růst zahraničních příjezdů bude v období 2010–2030 činit 3,3 % ročně s tím, že v první dekádě by měl růst činit v průměru **3,8 %** a ve druhé dekádě sledované periody o průměrný roční růst **2,9 %**. Absolutně by se mělo jednat o **nárůst zhruba 44 mil. příjezdů ročně** (do roku 2030) ve srovnání s 28 mil. příjezdů ročně v období 1995–2010. Očekává se, že celkové světové příjezdy by mohly v roce 2020 dosáhnout počtu 1,4 mld. osob a v roce **2030 vzrůst až na 1,8 mld. osob**.

Dle MMR [1] je uváděno, že největší růst příjezdů je prognózován v oblasti Asie a Pacifiku, kde by roční tempo růstu mělo činit **4,9 %** - v absolutní výši by měly příjezdy z 337 mil. osob v roce 2010 vzrůst na **545 mil. osob** (2030). Předpověď pro **Střední východ a Afriku** je z 55 mil., resp. 50 mil. (2010) na **135 mil.**, resp. **134 mil. osob** v roce 2030. Příjezdy do **Evropy by měly vzrůst** ze 488 mil. osob (2010) na cca **762 mil. osob** a do **Ameriky** ze 150 mil. (2010) na **248 mil. osob**. Je patrné, že příjezdy do Evropy a Ameriky budou růst mírnějším tempem než do zbytku světa a jejich podíl bude vzhledem k dosažitému rozvoji jejich turismu a určité nasycenosti trhů celosvětově klesat.

1.5 Dlouhodobý odhad příjezdů zahraničních turistů dle kontinentů s výhledem do r. 2030



Zdroj: zpracovalo MMR dle údajů UNWTO

Obrázek 6. Dlouhodobý odhad příjezdů zahraničních turistů dle kontinentů s výhledem do r. 2030

Projekce UNWTO (dle MMR) evropského vývoje počtu příjezdů počítá s průměrným ročním růstem příjezdů 1,9 % za období 2010–2030 proti průměrnému růstu 2,3 % v období 1995–2010, a dokonce jen s **1,5 % růstem** v období 2020–2030. V absolutních číslech se jedná o **průměrný růst 9 mil. Příjezdů ročně** (2010–2030) ve srovnání s průměrným ročním růstem 7 mil. v období 1995–2010. Rozvoj příjezdového cestovního ruchu bude rychlejší u méně vyspělých ekonomik Evropy než u v současné době nejvyspělejších evropských zemí.

Z pohledu zdrojových zemí je očekáván do roku 2030 průměrný roční růst 1,6 % ze zemí EU a 3,5 % z ostatních evropských zemí, zatímco z Afriky by se mělo jednat o 4,3 %, z Asie a Pacifiku 3,1 % a ze Středního východu 2,6 %, nejnižší bude růst příjezdů z Ameriky (1,6 %). Většinu příjezdů do zemí EU vždy tvořili a budou tvořit opět **turisté z EU** – aktuálně se jedná o cca **75 % všech příjezdů**, **11 % ze zbytku Evropy** a 13 % ze zbytku světa (**Amerika 7 %**, **Asie a Pacifik 5 %** a Afrika a Střední východ 1 %). Z očekávaného rychlejšího růstu příjezdů ze zemí mimo EU plyne, že podíl příjezdů ze samotné EU klesne v roce 2030 na **70 %**, zatímco podíl příjezdů ze zbytku Evropy vzroste na **13 %** a z mimoevropských zemí na **15 %**.

MMR dále zpracoval podle údajů UNWTO dlouhodobou prognózu příjezdového cestovního ruchu dle jednotlivých regionů:

Tabulka 2. Předpověď příjezdového cestovního ruchu dle subregionů [2]

Dlouhodobá predikce příjezdového cestovního ruchu dle subregionů

	zahraniční příjezdy				průměrný roční růst v %		podíl na trhu v %	
	stávající data	projekce			stávající data	projekce	stávající data	projekce
	2010	2020	2025	2030	1995-2010	2010-30	2010	2030
Svět	952	1 375	1 600	1 824	4,0	3,3	100,0	100,0
v tom dle regionů UNWTO:								
Evropa	487,5	636	701	762	3,1	2,3	51,2	41,8
v tom:								
Severní Evropa	56,6	70	75	80	3,0	1,7	5,9	4,4
Západní Evropa	154,4	193	208	222	2,1	1,8	16,2	12,2
Střední a vých. Evropa	98,5	142	162	182	3,5	3,1	10,3	10,0
Jižní Evropa	178,1	231	255	278	3,9	2,3	18,7	15,3
v tom:								
EU 28	382,8	483	524	562	2,3	1,9	40,2	30,8
zbytek Evropy	104,7	153	177	200	7,1	3,3	11,0	11,0
Asie a Pacifik	208,2	362	455	545	6,4	4,9	21,9	29,9
Amerika	150,4	200	224	248	2,2	2,5	15,8	13,6
Střední východ	55,4	92	112	135	10,3	4,5	5,8	7,4
Afrika	50,4	86	108	134	6,8	5,0	5,3	7,3

Zdroj: zpracovalo MMR dle údajů UNWTO z ledna 2018.

Pozn.: zelená pole v projekci: budoucí očekávaný nárůst podílu na trhu, červená: budoucí očekávaný pokles podílu na trhu

Evropa je pro turisty z ostatních světových regionů cílovou destinací zejména z hlediska svého kulturně-historického a přírodního dědictví. Je pochopitelně také přitažlivá svou rozmanitostí. Dle údajů UNWTO jde o nejnavštěvovanější region světa, který **vykazuje polovinu příjezdů cestovního ruchu**.

Podle MMR [2] „od roku 2009, který ještě odrážel následky mezinárodních sankcí proti Rusku, Evropa zažívá neustálý meziroční růst incommingu. Pro příklad uveďme rok 2017, který byl skutečně mimořádným rokem cestovního ruchu pro Evropu i samotnou Evropskou unii - proti roku 2016 vzrostl počet zahraničních příjezdů o 8 %, což bylo více než celosvětový průměr (zdroj: UNWTO, WTC). V absolutní výši Evropa vykázala **618 mil. Zahraničních příjezdů**, z toho členské země EU **538 mil. příjezdů** zahraničních turistů, což bylo 40 % celosvětového cestovního ruchu.“

Rok 2017 tak již byl osmým rokem nepřerušeno meziročního růstu příjezdového cestovního ruchu EU.

Pro rok 2019 pak UNWTO vidí jako **pozitivní faktory růstu**:

- Stabilní ceny leteckého benzínu
- Zlepšení a rozšíření dostupné letecké dopravy
- Zvýšení poptávky ze strany rozvíjejících se trhů.

Jako rizikové faktory, které mohou mít vliv na růst cestovního ruchu uvádí „Outlook UNWTO) následující **potenciální rizikové faktory**:

- Zpomalení ekonomického růstu
- Nejistoty dopadů Brexitu (tj. vystoupení Velké Británie z Evropské Unie, zatím nedořešeno)
- Geopolitické a obchodní vztahy, přesněji „tensions“ – napětí.

Je zřejmé, že v obecnosti a úrovni celosvětových materiálů není možno postihnout všechny důležité či specifické skutečnosti, které cestovní ruch mohou ovlivnit.

Z hlediska tématu této práce je důležité připomenout, **jak je v růstových faktorech reflektována letecká doprava jako jeden z klíčových růstových faktorů**. Je všeobecně známo, jakýkoli růstový faktor se může v konkrétní situaci přeměnit ovšem na faktor rizikový.

Ve světovém cestovním ruchu nedošlo v posledních dekádách pouze k nárůstu příjezdů a příjmů, výrazné změny prodělala i teritoriální a odvětvová struktura tohoto segmentu světového hospodářství. Od roku 1950, kdy bylo statisticky zachyceno 25 mil. turistických příjezdů, zaznamenává světový cestovní ruch až na několik výjimek dynamický růst.

1.6 Globalizace cestovního ruchu

Globalizace přispěla ke změně charakteru mezinárodního i domácího cestovního ruchu. Pro řadu zemí a regionů představuje rozvoj cestovního ruchu jeden ze zdrojů řešení jejich ekonomických a sociálních problémů. Vznik nových destinací znamená pro ty tradiční fakt aktivně se srovnat s větší konkurencí. Větší konkurenceschopnost pak mají oblasti vyznačující se nějakou jedinečností svých podmínek či specifických vlastností.

Na globalizaci cestovního ruchu se mimo letectví významně podílel rozvoj informačních technologií, které bude cestovní ruch stále více využívat i v budoucnosti. Informační technologie umožní každé i nejzapadlejší možné destinace se umístit na celosvětovém trhu. Do cestovního ruchu a jeho strukturace se výrazně promítanou měnící se preference účastníků v oblasti komfortu, zrychlení dopravy a nových druhů cestovního ruchu spojených se zážitky, dobrodružstvím, ekologickými aktivitami, gurmánskými, resp. gastronomickými zážitky, péčí o lidské zdraví a zábavou aj.

Dynamický růst mezinárodního cestovního ruchu byl v posledních 25 letech narušen pouze v letech 1991, 2001, 2003 a 2009 specifickými událostmi krizového charakteru. Ty však měly, bez ohledu na mediální ohlas a krátkodobé dopady, převážně lokální a specificky omezený dopad na cestovní ruch. Je otázkou, zda je cestovní ruch méně citlivý na ekonomické změny než na změny přírodního a politického charakteru, které zároveň vyvolávají zdravotní a bezpečnostní rizika.

Globální cestovní ruch prochází neustálými změnami cílových destinací. Vyvíjí se se od historicky podmíněných preferencí destinací se stále zrychlující se tendencí k neustálým změnám. **Cestovní ruch se masivním využitím letecké dopravy umožnil dostupnost řady nových a atraktivních destinací i vlastní rozvoj cestovního ruchu. Letecká doprava se dostala na první místo ve statisticky evidovaných příjezdech a v současné době zajišťuje více jak 53 % příjezdů.** [1]

Nepochybně významnou změnou letecké dopravy, která měla i vliv na cestovní ruch byl vstup nízkonákladových leteckých společností (LCA – low-cost airlines) na trh letecké dopravy a jejich využití v kontextu cestovního ruchu. V období let 2001–2012 vzrostl např. podíl LCA na světovém trhu letecké dopravy z necelých 10. % na současnou více než jednu čtvrtinu. Ani v období poslední hospodářské krize a v letech následujících se růst nízkonákladových leteckých společností na trhu letecké dopravy nezastavil, přestože dynamika nebyla tak vysoká. Uvedený jev lze sledovat po celém světě, avšak Evropa si stále udržuje dominantní postavení. Jedním ze základních dlouhodobých trendů v rozmístění cestovního ruchu, který podporuje rozvoj letecké dopravy, je měnící se poměr mezi intraregionálním a dálkovým cestovním ruchem, který by se měl z poměru 82:18 v roce 1995 změnit na 76:24 v roce 2020.

Podmíněnost cestovního ruchu leteckou dopravu je příkladem jeho provázanosti na jeho klíčové okolí a měla by být studována i z pohledu krizového řízení.

Interakce letecké dopravy a cestovního ruchu generuje specifické situace, spojené i s potenciálními riziky a rizikovými faktory. Jde samozřejmě o specifické krizové situace z hlediska rizikových faktorů, jejich podmíněnosti a provázanosti, jejich zdrojů, rozvoje a celkové dynamiky krizových, resp. rizikových situací. **Práce se tedy snaží identifikovat možné reálné krizové, rizikové situace, které mohou aktuálně vzniknout nebo již vznikly v oblasti interakce cestovního ruchu a letecké dopravy.**

Základní pohled na výše uvedené faktory růstu a potenciální rizikové faktory zároveň indikuje, že odpovídající vztah mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou je jednou z nejdůležitějších podmínek rozvoje a ekonomické úspěšnosti cestovního ruchu, resp. jedné jeho z klíčových částí – leteckých zájezdů.

Podíváme-li se na vztah letecké dopravy a cestovního ruchu a letecké dopravy z pohledu logistiky vidíme několik důležitých podmínek či vazeb. [7]

Z pohledu zákazníků se jedná nepochybně o cenu konkrétní služby, např. zájezdu. Podle zmíněné práce může cena dopravy tvořit až 20% ceny zájezdu. To zřejmě platí jen v průměru a bylo by nutno podrobněji analyzovat jednotlivé typy destinací – např. evropské destinace vs. vzdálené destinace a jejich vliv na výši ceny.

Další důležitou okolností z pohledu zákazníka je nepochybně celý logistický řetězec, kde důležité místo zaujímá i doprava do/z cílové destinace. **V případě letecké dopravy je tedy nutno si uvědomit, že z hlediska logistického řetězce jde nejprve o dopravu klienta na příslušné letiště** (převažující praxe je taková, že si klienti tuto část logistického řetězce zajišťují vlastními silami) a před vlastní letem jde o kvalitní odbavení na letišti, které může sehrát určitou roli ve vnímání příslušné aktivity cestovního ruchu. [7]

V případě realizace dopravy z cílových destinací zpět jde ovšem zajištění této části logistického řetězce na konto příslušné pořádací organizace cestovního ruchu. A opět zde hraje roli odpovídající úroveň odbavení na letišti cílové destinace.

Z pohledu logistického řetězce jde tedy v případě letecké dopravy nejen o vlastní zajištění letů, ale také o odbavení na příslušných letištích odletových a letištích cílové destinace.

Z pohledu rozvoje letecké dopravy je zajištění kvalitního odbavení na letištích jednou limitujících podmínek a faktorů, které pak ovlivňují celkový zákaznický pohled na službu cestovního ruchu jako celku.

Rozvoj příslušné letištní infrastruktury, její modernizace a informatizace je pak zřetelně vnímán jako rizikový či rozvojový faktor uplatnění letecké dopravy v cestovním ruchu. Je nepochybné, že např. digitalizace formálního odbavení prostřednictvím elektronických letenek

i palubních vstupenek, která probíhá v posledním období a zvyšuje významně komfort cestujících. Na druhé straně se ovšem některé správy letišť potýkají se zajištěním pohybu zavazadel, což se projevuje negativně v čekáních na vydání zavazadel či v indikátoru ztracených zavazadel. Zavazadlo ztracené či opožděné při letu do cílové destinace při zájezdu dokáže celou akci významně negovat.

Zajištění celého logistického řetězce v rámci cestovního ruchu zejména v případě aktivit spojených s nutností letecké přepravy může být samozřejmě ovlivněno celou řadou externích faktorů. Mezi takové faktory v tomto případě patří zejména:

- cenová dostupnost kapacit letecké přepravy,
- kapacity dostupné přepravy,
- vybavenost letištní infrastruktury,
- nastavení relací mezi organizacemi cestovního ruchu, správci letišť a leteckými dopravci.

1.7 Cestovní ruch v České republice

V této kapitole byly obsaženy zejména výsledky českého statistického úřadu. [3]

Dobrou informací je, že se cestovnímu ruchu České republiky daří.

K charakteristice role cestovního ruchu pak nejdříve využijeme údaje ČSÚ, které charakterizují významné postavení cestovního ruchu v ekonomice ČR.

Podíl cestovního ruchu na hrubé přidané hodnotě za rok 2017 činí 2,83 % a je vyšší než např. „těžba a dobývání“ nebo „zemědělství, lesnictví, rybářství“.

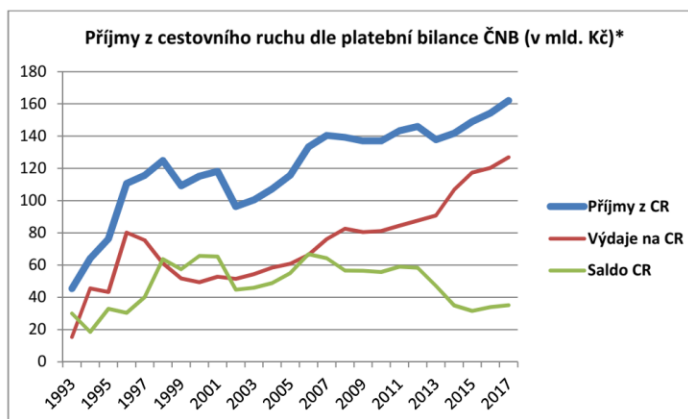
Tyto obory také cestovní ruch předčí z pohledu podílu na zaměstnanosti, který činil v roce 2017 4,47 %.

Cestovní ruch je tedy i pro ČR na národní i regionální úrovni významnou ekonomickou činností. V roce 2017 tvořil tento **obor 2,9 % hrubého domácího produktu České republiky (149 mld. Kč)**. Zaměstnával **238,8 tisíce osob**, což bylo meziročně o 2,4 % více. Zaměstnanci tvořili 82 % a sebezaměstnané osoby podnikající v oboru 18 %.

Celkový **objem výdajů za cestovní ruch dosáhl v roce 2017 292 mld. Kč**. Jedná se o souhrnný ukazatel poptávky všech návštěvníků, kteří trávili svou dovolenou v Česku. V roce 2017 byl v meziročním srovnání o 7,4 % vyšší. Zároveň dosáhl nejvyšší hodnoty od začátku sledování v roce 2003.

Příjezdový cestovní ruch tvořený zahraničními návštěvníky činil více než 56 %, tj. 164,9 miliard korun. Zbývajících 44 % finančních prostředků (127,6 miliard korun) generovali tuzemští návštěvníci prostřednictvím domácího cestovního ruchu.

Uvedená analýza MMR z roku 2018 uvádí grafický vývoj příjmů z cestovního ruchu podle platební bilance ČNB.



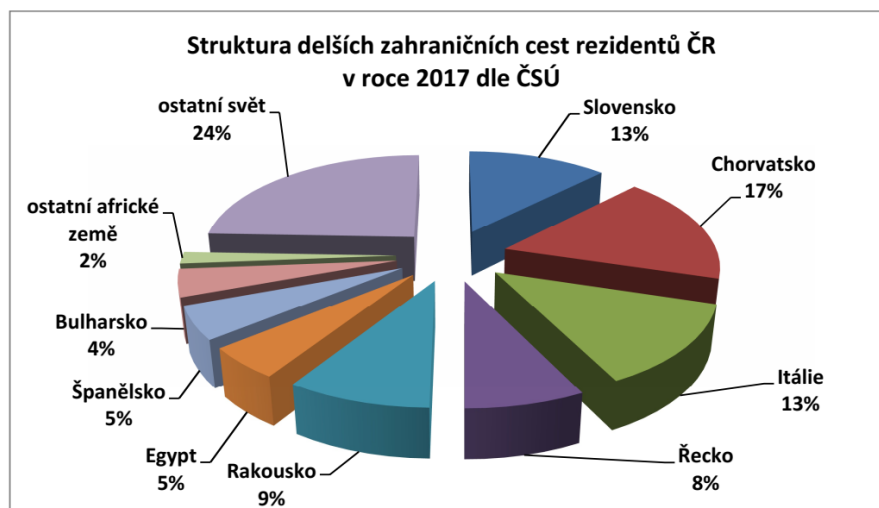
Zdroj: zpracovalo MMR dle údajů ČNB k 5/2017.
*metodicky se jedná v podstatě o příjmy z mezinárodního pohybu osob

Obrázek 7. Grafický růst příjmů z cestovního ruchu [3]

V roce 2017 navštívilo Českou republiku **34,7 miliónu zahraničních návštěvníků**. Naopak čeští občané realizovali více než **90 miliónu cest v tuzemsku** a přes **11 miliónu cest do zahraničí**. V případě výjezdového cestovního ruchu byla zaznamenána nejdelší průměrná délka pobytu (7,5 dnů). Nejvyšší podíl jednodenních návštěv byl zjištěn v domácím cestovním ruchu (64 %).

Od roku 2015 roste meziročně zájem Čechů o zahraniční dovolené a rok 2017 byl v tomto směru opět rekordní. Nejoblíbenějšími zeměmi zůstaly **Chorvatsko, Slovensko a Itálie**. Čeští turisté znovu začali létat do **Egypta**. Nejvyšší nárůst byl však v posledních 2 letech u **Bulharska** – v roce 2017 se jednalo o 214 tis. cest proti 96 tis. cest v roce 2015.

Podrobnější informací o cílových destinacích uvádí následující statistika MMR:



Pozn.: delší zahraniční cesta: pobyt s min. 4 noclehy, resp. 5 dny v řadě za sebou
Zdroj: zpracovalo MMR dle údajů ČSÚ

Obrázek 8. Koláčový graf struktury delších zahraničních cest rezidentů ČR [3]

Z uvedené statistiky je zřejmé, že je možné indikovat rozsah využití letecké dopravy pro cestovní ruch, který je poměrně vysoký a zřejmě je spojen s cca 60-70% delších zahraničních cest.

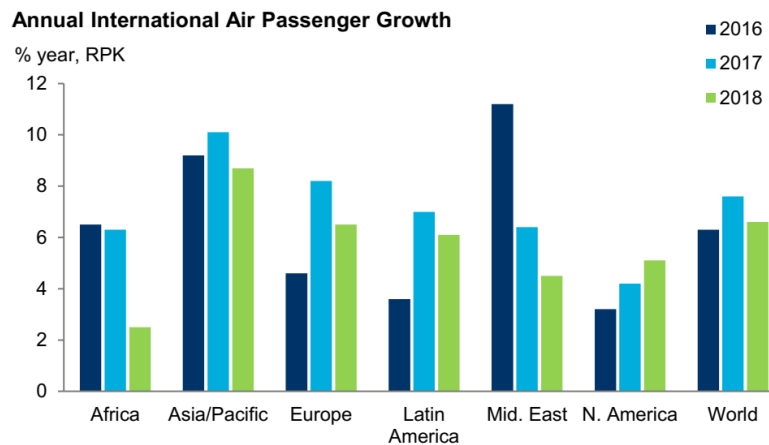
2 LETECKÁ DOPRAVA V ČESKÉ REPUBLICCE

V této kapitole čerpám z údajů a statistik společnosti IATA. [4]

Aktuální vývoj letecké dopravy je charakterizován poměrně vysokým růstem výkonů letecké dopravy a z tohoto pohledu jde po období ekonomické krize v první dekádě 3. tisíciletí o úspěšné období.

Statistiky letecké dopravy, prezentované prostřednictvím ukazatele RPK (Revenue Passenger Kilometres), indikují pro meziroční růst 2017/2018 úroveň 6,6 %. To je růst lehce vyšší než růst v minulé dekádě, který byl v průměru v hladině 6 %.

V následujícím grafu jsou uvedeny údaje IATA o meziročním růstu pasažérů podle jednotlivých světových regionů. Možná stojí za připomenutí, že se graf hodně podobá i obdobnému grafu růstu cestovního ruchu (viz část o cestovním ruchu).



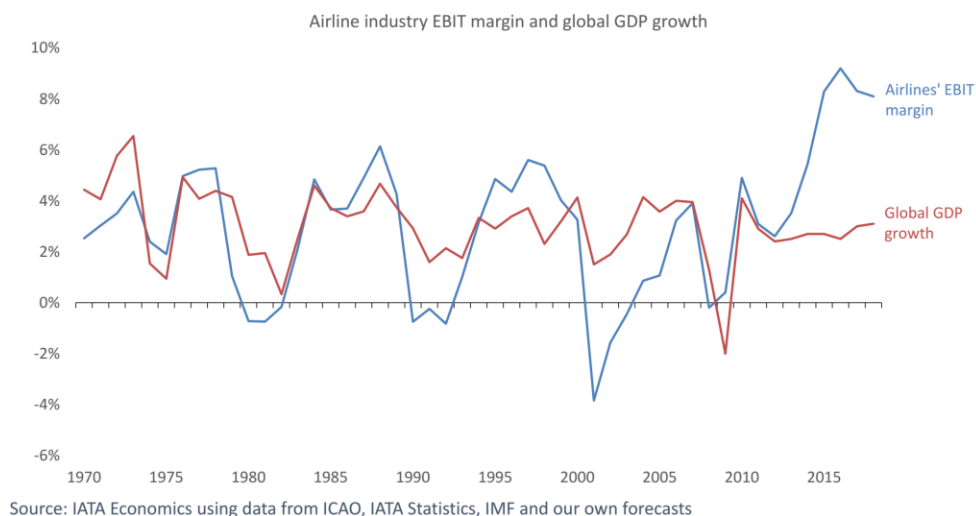
Source: IATA

Obrázek 9. Meziroční růst vzdušných pasažérů [3]

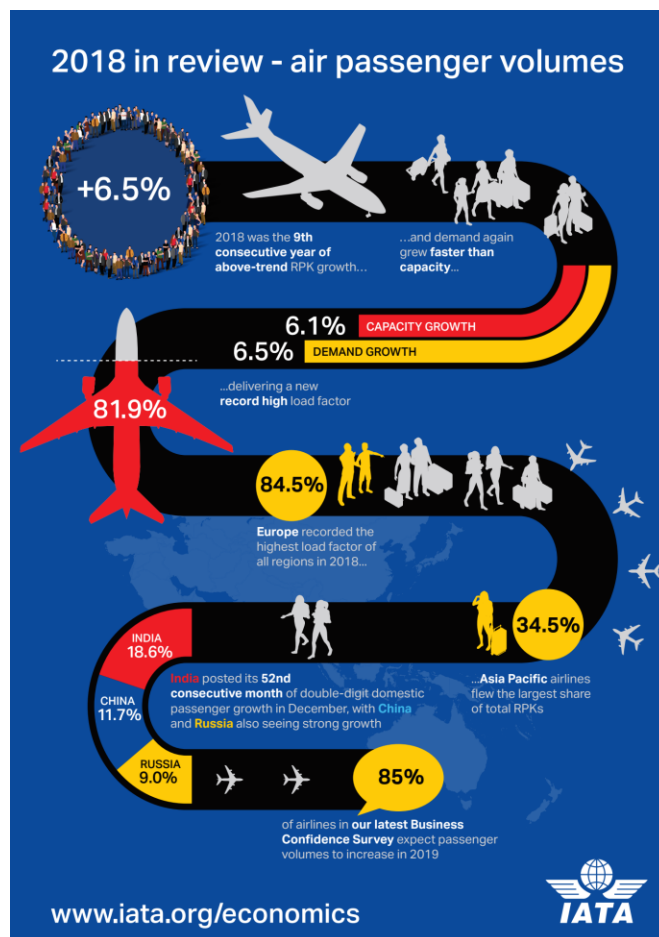
Je ovšem nutno konstatovat rozdíl mezi trhy letecké dopravy. Např. Evropský trh je ve srovnání se Severoamerickým trhem významně fragmentován. V Evropě nabízí letecké služby 195 dopravců, zatímco v Severní Americe je to 98 dopravců. 80 % trhu v Evropě jde na vrub 28 leteckým dopravcům, na rozdíl od Severní Ameriky, kde stejnou část generuje jen 7 leteckých dopravců.

Z hlediska dlouhodobých trendů je zajímavé, že se od sebe oddělil vývoj výnosů leteckých společností od celkové globálního GDP. V minulosti byla mezi těmito klíčovými parametry významná korelace:

And the correlation with the economic cycle has broken down



Obrázek 10. Ekonomický cyklus [3]



Obrázek 11. Recenze objemů vzdušných pasažerů roku 2018 [3]

2.1 Smartwings – nejvýznamnější český dopravce

V ČR je nejvýznamnějším leteckým dopravcem společnost Smartwings, jeden z nejrychleji rostoucích leteckých přepravců ve střední Evropě patřící do koncernu Smartwings Group. Smartwings nabízí během roku lety do desítek oblíbených destinací a letovisek po Evropě i mimo ní. Podle tiskových zpráv společnosti na pravidelných linkách pod obchodní značkou SmartWings a charterových letech **společnost přepravila např. v roce 2017 přes 5,5 milionu cestujících, což je o 20,3 procenta více než v roce 2016.** Dalšíh 800 tisíc cestujících společnost přepravila na palubách svých letadel na letech pro jiné dopravce. Celkem tedy v roce 2017 letadly Travel Service (nyní SmartWings) letělo 6,3 milionu cestujících. Služeb největšího českého leteckého dopravce Smartwings a jeho dceřiných společností v roce 2018 využilo přes 8,8 milionu cestujících, meziročně o 7,5 procenta více. Dalšíh 1,3 milionu pasažérů skupina přepravila na palubách svých letadel na letech pro jiné dopravce. Letadly Smartwings Group tak loni letělo přes 10 milionů cestujících. Skupina realizovala rekordních 72 405 letů a její letadla přistávala na 434 letištích po celém světě.

Smartwings Group v roce 2018 expandovala na další trhy a rozšířila počet základen pro své lety z 12 na 14 v osmi zemích. **Pravidelných linek Smartwings a ČSA loni využilo celkem 5,7 milionu cestujících, přičemž více než 3 miliony klientů letěly pravidelnými linkami Smartwings a téměř 2,7 milionu pasažérů linkami ČSA.** Dalšíh 3,1 milionu cestujících přepravila Smartwings Group na charterových letech z Česka, Polska, Francie, Slovenska, Maďarska, Izraele, Dánska a Rakouska. Právě severské země a Rakousko se staly dalšími novými trhy, z kterých skupina Smartwings otevřela nová letecká spojení do destinací ve Středomoří (konkrétně z Kodaně a Billundu v Dánsku a z rakouské Vídně).

Smartwings Group v roce 2018 započala proces zásadní modernizace flotily. Během roku zařadila do flotily 6 nejmodernějších letounů Boeing 737 MAX 8, dalších 15 nových letadel tohoto typu převezme v letošním roce 2019. Flotila Smartwings Group nyní čítá 61 letadel.

Dle předběžných odhadů vykáže Smartwings Group za rok 2018 konsolidované tržby ve výši 30 miliard korun. Smartwings Group zahrnuje sedm společností a v rámci letecké přepravy koncern využívá dvou obchodních značek Smartwings a ČSA. Majoritním akcionářem ČSA se Smartwings, a.s., stala koncem února 2018.

Hospodaření společnosti Travel Service (nyní Smartwings) se v roce 2017 propadlo do ztráty více než 500 milionů korun. V předchozích letech přitom bylo hospodaření společnosti ziskové, v roce 2016 vykážala zisk za účetní období přes 193 milionů korun. Tržby za prodej

vlastních výrobků a služeb naopak stouply na 16,6 miliardy korun, o 1,18 miliardy korun více než v roce 2016. Vyplyvá to z výroční zprávy společnosti uveřejněné v obchodním rejstříku.

Společnost Travel Service v roce 2018 definitivně změnila svůj název na Smartwings. Vyplyvá to ze sbírky listin, kde byla změna zapsána. Smartwings byla dosud značka, pod kterou společnost provozovala pravidelnou dopravu. Nový název budou mít i dceřiné podniky. Letecká společnost Travel Service, provozující pravidelné linky pod obchodní značkou SmartWings, je nejnovějším členem největší evropské asociace leteckých společností Airlines for Europe (A4E).

K otázkám bezpečnosti a rizik – v letectví je věc důvěry a bezpečnost je zásadním parametrem. Smartwings je certifikována jako letecký dopravce pro pravidelnou i charterovou obchodní dopravu cestujících i nákladů podle pravidel Evropské unie. Společnost také splnila náročné požadavky FAA-Federálního úřadu pro letectví USA a získala povolení provádět leteckou obchodní dopravu do a z USA. **Společnost opakovaně úspěšně absolvovala přísný bezpečnostní audit mezinárodní letecké organizace IATA (International Air Transport Association).**

Auditní program IOSA (IATA Operational Safety Audit) prověřuje bezpečnost a kvalitu provozu. Letecké společnosti zapojené do programu musí prokázat splnění přísných mezinárodních standardů provozní bezpečnosti a kvality.

Bezpečnost a pravidelnost moderní letecké dopravy závisí do značné míry na kvalitním pozemním zázemí. Pozemní personál Smartwings zabezpečuje hladký chod celého provozu 24 hodin denně 365 dní v roce. Letový provoz a činnost všech pozemních složek jsou koordinovány Operační kontrolou, která průběžně sleduje pohyb všech letadel za letu i přípravu k letu letadel, které se nacházejí na zemi, a koordinuje činnost všech zúčastněných složek.

3 ZÁKLADNÍ POJMY TÝKAJÍCÍ SE RIZIK V LOGISTICE CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU

K sepsání této rozsáhlé kapitoly byl použit zdroj [5].

Všechny obory podnikání jsou spojeny s nejistotou, chceme-li určitou mírou rizika, které je přijímáno s cílem získání zisku. Podnikání v jakémkoli oboru je tedy vždy spojeno s vyhodnocením rizika a podnikatelé ve svém rozhodování volí optimální variantu na základě vyhodnocení bilance potenciálních výnosů a rizika. Je pochopitelné že, čím větší riziko se podstupuje, tím vyšší výnos je očekáván. Jinak řečeno riziko je obecně vnímáno jako nebezpečí vzniku škody, omezení očekávaných výsledků, ztrátu či zničení určitých konkrétních podnikatelských aktiv, resp. konkrétního projektu či akce.

Konkrétní riziko tedy vyjadřuje určitou míru, o kterou se dosažené výsledky budou odlišovat od očekávání. **Každé riziko je tedy spojeno s určitou nejistotou, tj. pravděpodobností různých variant daného rizika.** Nejistota, se kterou se konkrétní riziko objeví a vlastní riziko vývoje situace, však nejsou totožné. **Jde tedy o jev, který nastává s jistou pravděpodobností, kterou lze odhadnout na základě různých postupů.** Výsledek podnikání tedy není jednoznačný a jistý.

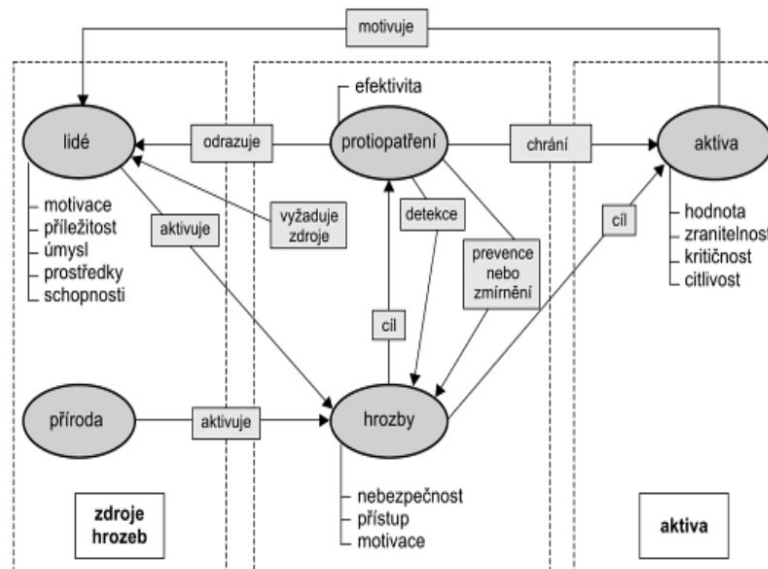
Základními typickými oblastmi rizik jsou především přírodní katastrofy a havárie, rizika ochrany životního prostředí, rizika finanční (investice, vývoj inflace, vývoj měnových kurzů, finanční možnosti zákazníků, vývoj ekonomik ve světě), **obchodní** (marketingová, rozpočtová, strategická), **technologická a technická, politická, bezpečnostní apod.** Rizika jsou ve firmách nejčastěji v kompetenci útvaru řízení rizik, jejichž pracovní náplní je zpravidla identifikace rizik, jejich kategorizace, vyhodnocení rizik, sledování, ovládnutí a snižování rizik.

Autoři rozsáhlé monografie o řízení rizik pak vymezují riziko jako: *„Situaci v níž existuje možnost nepříznivé odchylky od žádoucího výsledku, ve který doufáme nebo ho očekáváme“* (Smejkal, Rais, str.91).

Každé riziko je však nutno hodnotit z pohledu obou klíčových hledisek. Jednak z hlediska možného výnosu, vyššího zisku (chceme-li jde spíše o „výzvu“) nebo z hlediska možné ztráty, snížení zisku.

Pro analýzu rizik je (podle výše uvedených autorů) důležité rozlišení některých základních pojmů:

Aktivum – vše co má pro daný subjekt nějakou hmotnou (nemovitost, finance), nebo nehmotnou (informace, pověst firmy) hodnotu a může tuto hodnotu ztratit působením nějaké hrozby, je určitým způsobem a v určité míře zranitelné. Může být chráněno protiopatřeními vůči hrozbám.



Obrázek 12. Schéma vyjadřující vztahy mezi výše uvedenými pojmy [5]

Aktiva se zpravidla dělí na hmotná (nemovitosti, dopravní prostředky, peníze) nebo nehmotná (značka, informace apod.). Identifikace aktiv je závislá na úrovni podrobnosti příslušné analýzy. Hodnota aktiva je nejdůležitější charakteristikou a je založena zpravidla na ocenění příslušného aktiva buď na základě ceny nebo subjektivního ohodnocení významu daného aktiva.

Hrozba je specifikována jako aktivita, událost, parametr situace či osob, která může negativně ovlivnit dané aktivu, způsobit škodu. Hrozby jsou zpravidla děleny na vnitřní a vnější a podle úrovně dopady dané hrozby na aktivum, nebo na více aktiv.

Při analýze je důležité zejména identifikovat hrozby a provést kvalifikovaný odhad pravděpodobnosti jejich výskytu.

Zranitelnost je určitá slabina, nedostatek daného analyzovaného aktiva, která může vést k příslušné hrozbě. Jde de facto o citlivost aktiva na konkrétní hrozby. Důležité je odlišit i význam aktiva – kritičnost daného aktiva pro dané podnikání, resp. projekt či podnikatelskou aktivitu.

Protiopatření je specifikováno jako proces, metodika postupu či technický nebo organizační prostředek, který by měl odstranit či omezit působení určité hrozby. Jako každé opatření je protiopatření spojeno s určitými náklady a výslednou efektivitou – tj. nakolik omezí působení konkrétní hrozby na aktiva. Návrhy na protiopatření musí respektovat to, že vynaložené náklady musí být

Riziko tedy vyjadřuje určitou úroveň ohrožení aktiva uplatněním konkrétní hrozby a vedoucí ke vzniku škody. Je tedy výsledkem vzájemné interakce hrozby a aktiva. Úroveň rizika je pak vyjádřena dopady do hodnoty aktiva, zranitelností aktiva a úrovní hrozby.

3.1 Obecná doporučení pro krizové situace

Cestovní ruch je nepochybně sektorem, ve kterém působí celá řada rizik, resp. rizikových faktorů. Interakce a propojení dvou oblastí – cestovní ruchu a letecké dopravy – je nepochybně vhodnou oblastí pro uplatnění nejen různých přístupů analýzy rizik ale hlavně oblastí, kde je nutno systematicky zvládat možné krizové situace.

Z tohoto pohledu je nejdůležitější identifikace vhodného krizového managementu.

Pod krizovým managementem se rozumí (např. dokument MMR str.33,“cda Plus“) soubor manažerských aktivit (analýza rizik, klasifikace rizik, měření rizik, přístupy k řízení rizik, snižování rizika apod.) *„ke zvládnutí mimořádných událostí a krizových situací různého rozsahu ve všech fázích řešení“*.

V managementu krizí se zpravidla rozeznávají různé časové etapy (volně podle MMR str.33):

1. **Prevence**, tj. analýza možných rizik, hodnocení rizik, identifikace rizik atp. v různé míře konkrétní podnikové integrace (od vnitřní vnější kontroly, interní audit, controlling, corporate governance atp.)
2. **Řešení aktuální krize** – snižování rizika, retence rizika, redukce rizika, transfer rizika, diversifikace, sdílení rizika, vytváření rezerv...)
3. **Náprava, likvidace následků krize** – vyhodnocení dopadů krize, vyhodnocení nápravných opatření, vyhodnocení účinnosti metod řešení.

Krizový management musí být schopen účinně reagovat na existující i hrozící krizové situace, ať již jsou vyvolány uvnitř daného podniku nebo jsou dány vnějším prostředím. Někdy se v této souvislosti hovoří o zajištění kontinuity činnosti, resp. plánování obnovy činnosti. Samozřejmě je důležité rozlišit odlišný kontext možných krizových situací (podle Smejkal str. 435):

Mezinárodní dopad krizových stavů, které mohou mít nadnárodní povahu (př. teroristické útoky) a vyžadovat mezinárodní spolupráci.

1. **Komplexní reakce** – reakce na krizové situace či události by měly vyhodnotit a vzít v potaz i dopady na různé soc. skupiny apod.
2. **Dlouhodobý dopad** – dopad na dobré jméno firmy, dopady do přírodního prostředí.
3. **Širší dopady** – nutno vzít v úvahu nejen konkrétní krizovou událost, ale dopady v možných souvislostech.

Základem účinného manažerského řízení krizových situací je nepochybně prevence možných krizových situací. V této souvislosti se osvědčují krizové scénáře, které umožňují správně orientovat krizový management.

Materiál MMR uvádí (str.35) druhy krizových situací pro vypracování krizových scénářů. *„Krizové scénáře ve formě krátkého, stručného a výstižného písemného materiálu formulují postup při vzniku konkrétní krizové situace s cílem rychlého zvládnutí zvláště počáteční fáze po vzniku krize a vytvoření akceschopnosti organizace....Zvyšují tím stupeň objektivní říditelnosti situace.“*

Podle tohoto materiálu MMR mají krizové scénáře dávat odpověď na otázky (str.35-36):

Na které krize je možno se připravit,

- Jaká je možnost jejich výskytu,
- Jaké mohou být jejich důsledky,
- Jaký může být jejich průběh z hlediska času,
- Jaké má organizace možnost provést opatření, která by snížila možnost výskytu krizí,
- Jaké k tomu má organizace disponibilní zdroje a možnosti krize zvládnout,
- Jaký je postup ke zvládnutí krizové situace,
- Jak se organizace připraví na zvládnutí konkrétní krizové situace.

Postup zpracování scénářů vychází nepochybně z analýzy rizikových faktorů, z analýzy a identifikace potenciálních zdrojů krize jak externích, tak interních. Výsledkem by měl být seznam zdrojů možných krizí a souvisejících krizových situací. V dalším kroku je nutno vyhodnotit pravděpodobnost jednotlivých krizových situací a pokusit se vyčíslit dopady (zejména škody). Výsledek je možno různým způsobem prezentovat – typicky např. v maticích (pravděpodobnost/výše dopadu).

Krizové scénáře by měly být přehledné a dobrou vypovídací schopností, tak aby bylo možné se v nich orientovat při sestavování navazujících metod řešení krizové situace, vč. řešení krizové komunikace.

Materiál MMR uvádí (str. 37) obsah krizové scénáře:

„KRIZOVÝ SCÉNÁŘ URČENÝ ČLENŮM KRIZOVÉHO TÝMU VĚTŠINOU OBSAHUJE:

- *formulace krizové situace,*
- *složení krizového týmu,*
- *rozsah mimořádných pravomocí a odpovědností pro krizovou situaci,*
- *všeobecné a specifické postupy v krizové situaci včetně jejich nositelů a případného časového harmonogramu,*
- *důležitá telefonní čísla,*
- *zásady krizové komunikace,*
- *formuláře protokolů o vzniku krizové situace a jejím řešení,*
- *rozdělovník a seznam pracovníků, kteří musí být se scénářem seznámeni“*

Povinnost zpracování krizových scénářů je upravena i právním rámcem. Podle MMR je zákonem upravena povinnost zpracovávat krizové scénáře v organizacích provozujících různé dopravní činnosti.

V souvislosti s leteckou dopravou je krizovému řízení věnována rozsáhlá pozornost i na mezinárodní úrovni IATA. Na této úrovni byla postupně zpracována celá řada doporučení typu „best practices“ či iniciativy sektoru. Jde např. o Global Aviation Security plan (2016), Smart Security, Six-Point Safety Strategy, Current and emerging state risk (Výroční zpráva IATA, str.19). IATA označuje bezpečnost letecké dopravy jako prioritu číslo jedna a věnuje tomu celou řadu iniciativ a programů na mezinárodní úrovni.

V interakci cestovního ruchu a letecké dopravy je nepochybně možno identifikovat několik typických krizových scénářů, které by měly být (vč. návazných opatření) k dispozici zejména v organizacích cestovního ruchu. Je možno rámcově např. uvést:

- Zpoždění letů do/z příslušné destinace.
- Ztráta zavazadel.
- Krizová situace ve státu cílové destinace.
- Události na straně klientů (nemoc, úmrtí, úraz).

Je ovšem samozřejmé, že některé krizové situace nelze obecně předvídat a připravit se na ně v rámci krizového scénáře.

Takovým typickým případem je **krizová situace, která postihla na jaře letošního roku celou leteckou dopravu na základě výpadku nových letadel Boeing 737 MAX 8**. Nikdo takovou situaci neočekával a tomu odpovídala složitá komunikace a nejasnosti.

Vyřazení stovek letadel příslušného typu z globální letecké přepravy má nepochybně nadnárodní rozměr a samozřejmě i dopady do cestovního ruchu.

Pro oblasti řízení rizik, resp. krizový management cestovního ruchu bude nepochybně počínat jak se organizace cestovního ruchu a s nimi smluvně provázané letecké společnosti s danou situací vyrovnají.

V podmínkách cestovního ruchu se na jaře 2019 odhadoval dopad, uváděný v různých médiích a ve vyjádřeních dotčených subjektů:

- Změna cesty pro desítky tisíc cestujících občanů ČR (podle Asociace cestovních kancelářů jde o cca 80 tisíc klientů).
- Omezení provozu (až existenční) pro regionální letiště (např. Pardubice).
- Podstatné snížení kapacity leteckého dopravce SmartWings (jehož letecká flotila je postavena na letadlech BOEING a měla si právě převzít 7 nových strojů a využít je v letošním roce).
- Nárůst zpoždění letů.
- Omezení nabídky zájezdů „last minut“ o cca 50%.

Krizové řešení vyjednávají cestovní kanceláře s leteckými dopravci, zatím nejsou k dispozici konkrétní údaje, i když se cestovní kanceláře „tváří optimisticky“.

Takovou krizovou situaci nepředpokládal žádný veřejně publikovaný krizový scénář. Jak letecké společnosti, tak cestovní kanceláře očekávaly od roku 2019 další růst letecké dopravy i cestovního ruchu, spojeného s leteckou dopravou, který se ovšem zřejmě nebude konat. Jaké další dopady může tato konkrétní krize mít, je možné jen spekulovat.

Např. IATA predikovala v roce 2018 (říjen 2018, IATA) pro nejbližších dvě dekády průměrný roční růst ve výši 3,5% a zdvojnásobení počtu dopravovaných cestujících. Je více než zřejmé, že aktuální krizová situace – výpadek kapacity nových letadel Boeing 737 MAX 8 – se nejméně promítne do letošních výsledků. Zřejmě také změní pohledy IATA i jednotlivých leteckých dopravců na celkový vývoj.

Z pohledu rozvoje letecké dopravy jde zřejmě o jednorázovou, výjimečnou krizovou situaci. Tato infrastrukturní krize je spojená podle presidenta IATA A.de Juniac (sdělení v souvislosti s publikováním predikce růstu letectví, říjen 2018) i s požadavky na udržitelný vývoj leteckého průmyslu.

Z hlediska krizového managementu cestovního ruchu je zřejmé, že příprava krizových scénářů v oblasti cestovního ruchu, využívajícího leteckou dopravu se musí soustředit zejména na **zvládnutí krizových scénářů spojených s infrastrukturní krizí letecké dopravy.**

Infrastrukturní krize letecké dopravy se pro cestovní ruch projevuje zejména v následujících typických krizových situacích:

- přetížené kapacity odbavení (fronty při odbavení a bezpečnostních kontrolách),
- zpoždění letů – (nedostatek „slotů“ na přetížených letištích apod.) spojených se stresem cestujících,
- ztráty zavazadel (odlišně podle jednotlivých cílů letu – cíl=pobytové místo vs návrat domů)
- nedostatečná infrastruktura v místě odletu (absence služeb, prostorové problémy, nedostatek místa při čekání na odbavení apod. – jde zejména o letiště s nízkou sezónní frekvencí letů)
- nedostatečná nebo nekvalitní navazující doprava v místě cílové destinace.

Mimo tyto krizové scénáře, spojené s infrastrukturou letecké dopravy – vybavením letišť a jejich služeb – jde samozřejmě i o další **krizové scénáře pro cestovní ruch, které jsou spojeny s obecnými rysy letecké dopravy:**

- zajištění dostatečné kapacity letů u leteckých dopravců,
- výpadky letových kapacit u leteckých dopravců,
- změny cen vstupů letecké dopravy (typicky změny ceny paliva...),
- politické změny ovlivňující leteckou dopravu (v současné době jde např. o nejistoty spojené s BREXITEM),
- bezpečnostní situace (terorismus),
- letecké havárie.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 LOGISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU

V této kapitole byla popsána konkrétní situace týkající se letecké krize roku 2019.

Moderní letadlo BOEING 737 MAX 8 jako poslední generace legendárních letadel 737 vzlétlo k prvnímu letu v lednu 2016, tedy téměř 50 let po prvním letu prototypu BOEING 737. Prvé letadlo typu MAX 8 bylo do provozu předáno v květnu 2017, na jaře 2018 byla již překročena dodávka 10 kusů do provozu. Celkové objednávky k jaru 2018 dosáhly téměř 4 a půl tisíce kusů.

Mezi objednateli je i dopravce Smartwings, který do ledna 2019 převzal celkem (od ledna 2018) celkem 7 kusů, další jsou vyrobeny a čekají na převzetí (celková objednávka na 39 kusů).

Dopady krizové situace, tj. „uzemnění“ letadel Boeing 737 MAX 8 zatím plně nevykrytalizovaly. V dubnu nedostala firma BOEING ani jednu objednávku na tato letadla, akcie společnosti klesly. Není např. jasné bude možno zařadit uvedená letadla do běžného provozu. Firma sice ohlásila, že je dokončena aktualizace dotčeného chybného systému MCAS, ale není jasné kdy získá příslušné povolení od amerického leteckého úřadu, jehož postup bude jistě veřejnost pozorně sledovat. Návazně pak i Evropské agentury pro bezpečnost letectví. Také není jasná budoucnost celého programu modernizace letadel – již čtvrtá generace letadel (MAX 7,9 10 a 2000). Např analytici CNN odhadují, že 3 měsíční odstavení letadel z provozu bude stát firmu BOEING až 5 miliard dolarů. V současné době se odhaduje, že odstavení letadel bude trvat do konce léta 2019. [15, 16]

5 ANALÝZA RIZIK V LOGISTICE CESTOVNÍHO RUCHU SE ZAMĚŘENÍM NA LETECKOU DOPRAVU

V této kapitole bylo provedeno příslušné analytické šetření.

K danému praktickému šetření byly použity následující tabulky. Tabulka kategorií pravděpodobnosti (Tabulka 3: Kategorie pravděpodobnosti) zaměřená na pravděpodobnost a četnost výskytu dané negativní situace nebo jevu, dále tabulka matice rizika (Tabulka 4. Matice rizika), která tyto negativní jevy dle jejich závažnosti řadí jako přijatelná rizika (1 – 4, zeleně podbarveno), přechodně přijatelná rizika (5-6, žlutě podbarveno) a nepřijatelná rizika (7 – 9, oranžově podbarveno), dále byla k šetření nutností tabulka kategorií závažnosti daných rizik (Tabulka 5. Kategorie závažnosti), která pojednává o dopadech příslušných negativních situací a jevů na koncového zákazníka, kdy se zaměřuje na jeho spokojenost, na celkové dopady na proces se zaměřením na jeho efektivitu, řeší ostatní dopady – na zdraví a život koncového zákazníka a soustředí se také na celkové zakončení procesu. Konkrétní specifika a dané negativní situace a jevy jsou stručně zapsány v tabulkách. Z tabulkových hodnot a jejich kritérií byla sestavena metoda šetření What-if. Jedná se o poměrně využívanou metodu zaměřující se na dopady negativních jevů a opatření proti nim.

Tabulka 3. Kategorie pravděpodobnosti

Označení	Název	Popis
A	nepravděpodobné	není možný výskyt
B	pravděpodobné	maximálně 1x za půl roku
C	vysoce-pravděpodobné	maximálně 1x za týden

Tabulka 4. Matice rizika

P \ D	I.	II.	III.
A	1	3	6
B	2	5	8
C	4	7	9

Tabulka 5. Kategorie závažnosti

Označení	Název	Dopad na zákazníka	Dopady na proces	Ostatní dopady	Zakončení procesu
		Spokojenost zákazníka	Efektivita procesu	Zdraví, život	
I.	bezvýznamné	nemá dopady	nemá dopady	nemá dopady	proces úspěšně zakončen
II.	významné	mírná nespokojenost	proces je zpomalený, ale bude úspěšně dokončen	lehká poranění, nevolnost	proces zakončen
III.	kritické	kespokojenost	proces je neúspěšný nebo nezrealizovaný	těžký úraz, smrt	proces nedokončen nebo dokončen s kritickými následky

Tabulka 6. What-IF metoda

Název procesu	IF	What	P	D	R
1. Logistika přípravné etapy					
marketing	špatné vedení	nezájem ze strany kupujícího	A	II	4
konkurence schopnost	nulová	cílová skupina si vybere jinou firmu	B	II	4
odlišnost od jiných firem	nulová	nezájem o služby	B	II	4
integrace aktivit	žádná	nenavazující program	A	II	7
povědomí o firmě	není	nenávratnost nákladů	C	III	7
cílové zaměření	špatné	nezájem ze strany kupujícího	A	II	7
příprava programů	nezajištěna	nespokojenost kupujícího	A	III	7
prohlídka destinace před nabízením	nezrealizováno	nevhodná lokalita	A	II	6
zajištění programů	nezajištěno	nespokojenost kupujícího	A	III	7
reklama	neoslovující	nezájem ze strany kupujícího	A	III	7
poskytování informací	nedostatečné	zmatený kupující	A	II	5
prodej služby	nedostatečný	nenávratnost nákladů	B	III	7
2. Logistika přepravy					
organizace	nekvalitní	chaos celého procesu	A	II	5
zajištění dopravy	nezajištěno	nemožnost dostat se do cílové destinace	A	III	7
dopravní prostředek	špatně zvolen	problémy s mobilitou	A	III	7
odbavení	nadváhové	vyplacení pokut	C	I	2
pasová kontrola	pas v konspiraci	nemožnost přejít hranice	A	III	7
bezpeč. kontrola	hledaná osoba	zatčení pasažéra	A	II	4
nástup do letadla	zpožděno	posunutí programu	C	III	7
přelet a služby	pád letadla	smrt kupujícího	A	III	9
výstup z letadla	zpožděno	posunutí programu	C	III	6
pasová a celní kontrola	zapomenuty doklady	nemožnost přejít hranice	A	III	7
doprava v cílové destinaci	nevhodně zvolená	problémy s mobilitou	A	III	7
přeprava do destinace	poruchový dop. prostředek	posunutí programu	B	II	6
možnost vypůjčení aut z půjčoven	neposkytováno	příliš volného času s neaktivním využitím	B	I	2
služby	nedostatečné	nespokojenost záazníka	A	II	7
zakončení	neaktualizovaná gps	problém s vyhledáním objednaného ubytování	A	II	3

3. Logistika v destinaci						
ubytování	nevyhovující	nespokojenost kupujícího	A	III		7
check in	problémy v systému ubytování	zpožděné ubytování - posunutí programu	A	I		5
stav ubytovacího objektu	nehygienické	šíření nemocí ve skupině / nevolnost	A	III		8
stravování	obdržení jiných menu	problém s objednanými dietami	B	I		5
místní přeprava	poruchový dop. prostředek	příliš volného času s neaktivním využitím	B	II		3
služby	nekvalitní	nespokojenost kupujícího	A	II		7
organizace výletů	špatná organizace	příliš volného času s neaktivním využitím	A	II		3
realizace výletů	ovlivněno počasím	zatopení určitých lokalit - rušení části programu	B	II		6
ubytovací animace	nenabízeny	příliš volného času s neaktivním využitím	B	II		4
4. Logistika zpětné vazby						
organizace	nekvalitní	problém udělit hodnocení	A	II		2
zpětná přeprava	nezajištěna	problém návratu kupujících do tranzitu	A	II		6
zakončení	negativní	reklamace služeb	A	III		7
recenze	udělení negace	šíření špatného povědomí o firmě	A	III		7

5.1 NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Prevence: Analyzovat možná rizika, hodnotit je a identifikovat, vyhledávat možné krizové situace už před jejich vznikem a naučit se jim zavčas předcházet, popř. s nimi jednat.

Řešení vzniklé krize, která už není odstranitelná – snaha o snížení současného rizika i jeho dopadů.

Náprava, likvidace následků krize – vyrozumění dopadů dané mimořádné události nebo krizové situace, správně zvolená nápravná opatření a metodika k odstranění škod a následků dané krize nebo mimořádné události.

Navrhovaná opatření pro konkrétní situace vyskytující se v tabulce What if:

Příkladně pro situaci, kdy je špatně zaměřená reklama (internetová kampaň) najmout vhodného marketéra, člověka přímo se zabývající cílením reklamních spotů na vhodnou klientelu.

6 VLASTNÍ VÝZKUM

V části věnované cestovnímu ruchu jsou prezentovány údaje o cestovním ruchu v jeho globální i národní úrovni. Určitým problémem je aktuálnost veřejně dostupných údajů na obou uvedených úrovních a dostupnost údajů indikujících všechny limitující podmínky a existující rizika.

Součástí přípravy rizikových scénářů je nesporně nutné mít k dispozici řadu různých údajů. Jednou z podstatných oblastí jsou postoje obyvatel k cestování s využitím letecké dopravy. Z toho důvodu byl vytvořen dotazník (viz Příloha č. 1), který byl vytvořen ve webové aplikaci Formuláře Google. Dotazník obsahuje celkově 15 výzkumných otázek, z toho 4 jsou otevřené (kvalitativní) a 11 je uzavřených (kvantitativních). Z důležitých aspektů pro tvorbu formuláře bylo, aby byl formulář jednoduše pochopitelný a pojednával o rizicích spojených s leteckou dopravou.

6.1 Cíl výzkumného šetření

Jedním z prvotních cílů bylo zjistit k čemu nejvíce lidé využívají leteckou dopravu, dalším cílem bylo zjistit jaké aspekty jsou důležité pro nákup letenek, která letiště využívají v České republice i mimo ni, jakou preferují leteckou společnost a jak pohlíží na možná rizika spojené s leteckou dopravou (zmeškaný či zpožděný let, ztracené zavazadlo či obdržení kompenzace).

6.2 Popis zkoumaného vzorku

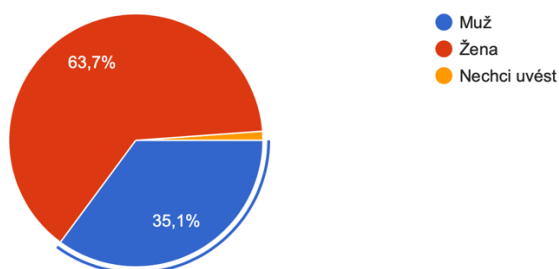
Zkoumaný vzorek respondentů tvoří občané České republiky. Sběr respondentů proběhl tak, že výše uvedený dotazník (viz Příloha č. 1) byl nasdílen na veřejné skupině sociálních sítí zaměřené na cestování. Dotazník zde byl nasdílen po dobu jednoho týdne, během kterého bylo získáno celkem 433 respondentů, což je dostačující počet pro jeho vyhodnocení.

6.3 Interpretace výsledků výzkumu

6.3.1 Popis zkoumaného vzorku

Jaké je Vaše pohlaví?

433 odpovědí



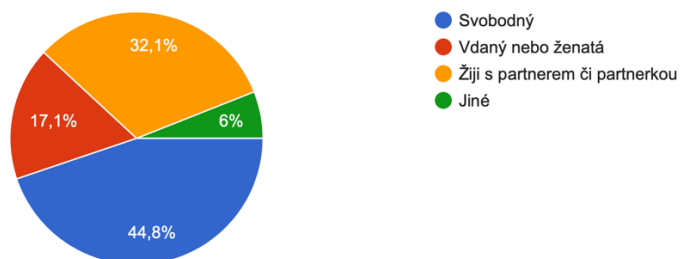
Obrázek 13. Pohlaví respondentů

Zhodnocení: V první a druhé otázce byl zjišťován věk a pohlaví respondentů. Ukázalo se, že dotazované tvoří povětšinou mladí lidé (od 18 do 50 let). Z 433 respondentů bylo 276 žen, 152 mužů a zbytek respondentů, tj. 5 osob pohlaví uvést nechtělo.

6.3.2 Rodinný vztah respondentů

Jaký je Váš rodinný vztah?

433 odpovědí



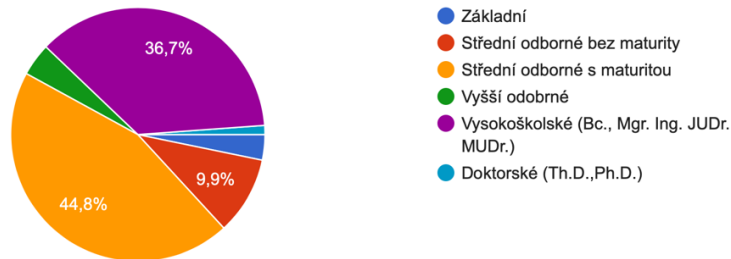
Obrázek 14. Rodinný vztah respondentů

Zhodnocení: Ve třetí otázce se ukázalo, že cestujícími jsou z větší části svobodní lidé (194), vdaní nebo ženatí (74), žijící s partnerem či partnerkou (139) popř. jiné (26).

6.3.3 Nejvyšší dosažené vzdělání

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

433 odpovědí



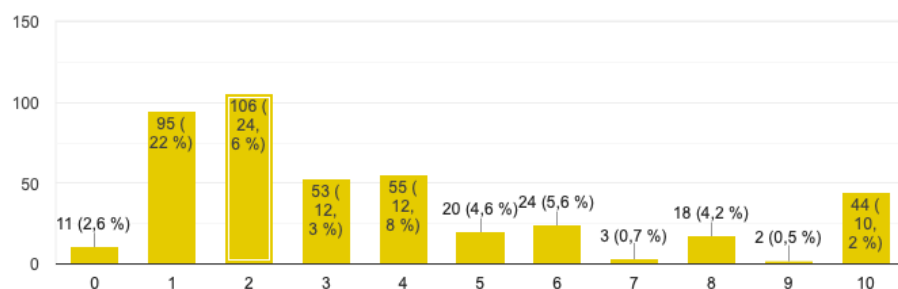
Obrázek 15. Nejvyšší dosažené vzdělání

Zhodnocení: Ve čtvrté otázce bylo zjišťováno nejvyšší dosažené vzdělání dotazovaných. Ukázalo se, že 14 z dotazovaných má ukončené pouze základní vzdělání, 43 z tázaných má ukončenou střední školu bez maturity, 194 dotazovaných má vystudovanou střední školu s maturitou, 159 z tázaných má ukončené vysokoškolské studium na úrovni (Bc., BcA. Mgr., MgA, Ing., JUDr., MUDr.) a 5 respondentů má ukončené doktorské vzdělání (Th.D. či Ph.D.).

6.3.4 Využití letecké dopravy na jednotlivce

Kolikrát za rok využijete leteckou dopravu ?

431 odpovědí



Obrázek 16. Kolikrát za rok využijete leteckou dopravu?

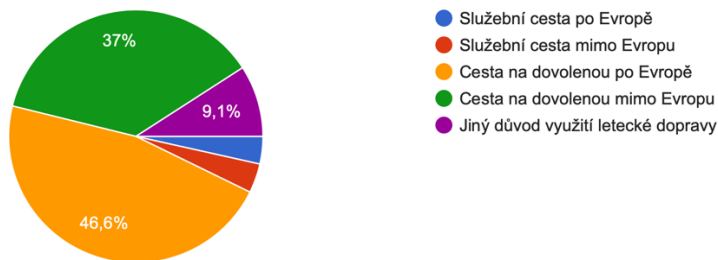
Zhodnocení: Pátá otázka řešila kolikrát ročně dotazovaní využijí leteckou dopravu, nejvíce respondentů zodpovědělo možnost 1x – 3x do roka. Nejméně dotazovaných zodpovědělo, že létají 9x do roka. Konkrétní čísla tedy byla: 1x ročně – 11 respondentů, 2x ročně – 95

respondentů, 3x ročně – 106 respondentů, 4x ročně – 55 respondentů, 5x ročně - 20 respondentů, 6x ročně – 24 respondentů, 7x ročně - 3 respondenti, 8x ročně – 18 respondentů, 9x ročně – 2 respondenti, 10x ročně - 44 respondentů.

6.3.5 K čemu lidé využívají leteckou dopravu

Leteckou dopravu využijete k ...

427 odpovědí



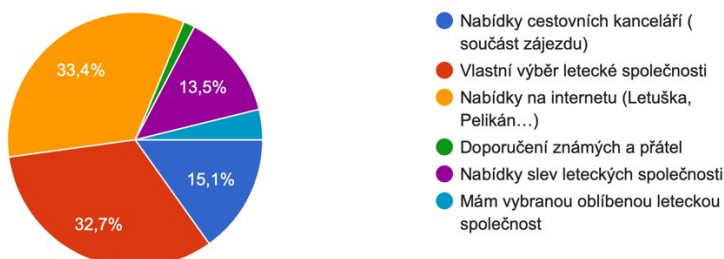
Obrázek 17. Využití letecké dopravy

Zhodnocení: Šestá otázka řeší, k čemu dotazovaní využívají leteckou dopravu. Nejvíce zodpovědělo, že jejich využití činí dovolená po Evropě (46,6 %, tj. 199 respondentů), další v pořadí nejvíce zodpovězených možností byla dovolená mimo Evropu (zodpovědělo 37 %, tj. 158 respondentů, dále pak vede jiný důvod využití letecké dopravy (9,1 %, tj. 39 respondentů), služební cesta mimo Evropu (3,7 %, zodpovědělo 16 respondentů) a nejméně dotazovaných vybralo možnost služební cesta po Evropě (3,5%, což bylo 15 respondentů).

6.3.6 Aspekty pro výběr letecké společnosti

Při výběru letecké dopravy na konkrétní cestu využíváte:

416 odpovědí



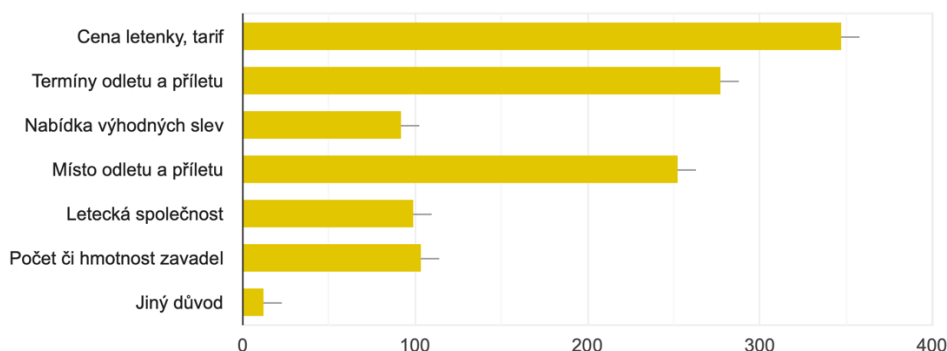
Obrázek 18. Aspekty pro výběr letecké společnosti

Zhodnocení: Sedmá dotazníková otázka je zaměřená na to, jakým způsobem dotazovaní vybírají leteckou dopravu na jejich cesty. Jako první vede v množství dotazovaných možnost nabídky na internetu, servery typu Pelikán, Letuška.. (zodpovědělo celkově 33,4%, což činí 139 respondentů), další nejvíce využitou možností je vlastní výběr letecké společnosti (32,7% dotazovaných, číselně tedy 136 dotazovaných), další v pořadí je možnost vlastní oblíbené letecké společnosti (15,1%, tj. 63 dotazovaných), dále slevy nabízené leteckými společnostmi (13,5%, činí 56 dotazovaných), dále pak vlastní oblíbená letecká společnost (3,8%, tj. 16 dotazovaných) a nejméně respondentů vybralo možnost doporučení známých a přátel (1,4%, což je 6 dotazovaných).

6.3.7 Kritéria výběru letecké společnosti

Vyberte, co je pro Vás důležité pro výběr letecké společnosti?

430 odpovědí



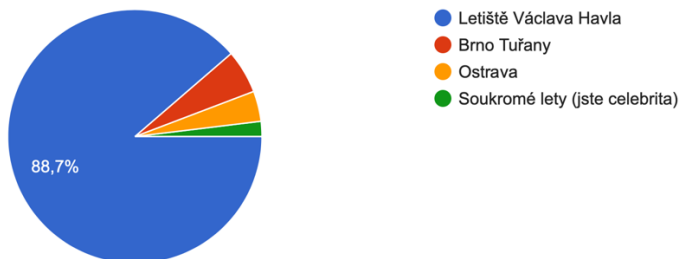
Obrázek 19. Kritéria výběru letecké společnosti

Zhodnocení: Osmá otázka řeší důležitost aspektů ovlivňující kupujícího. Nejvíce respondentů odpovědělo možností cena letenky, tarif (80,9 % tj. 348 respondentů), další nejvíce využívanou možností byly termíny odletů a příletů (64,7%, tj. 278 respondentů), za ní se umístila možnost míst odletů a příletů (vybralo 58,8%, což je 253 respondentů), další v pořadí nejvíce dotazovaných vybíralo počet hmotnost zavazadel (24,2%, tj. 104 respondentů), dále možnost výběru letecké společnosti (23%, což je 99 respondentů), dále vede nabídka výhodných slev (21,4%, tj. 92 respondentů) a jiný důvod zvolilo 2,8%, tj. 12 dotazovaných).

6.3.8 Která letiště v ČR a ve světě využíváte?

Které letiště v ČR nejčastěji využíváte?

415 odpovědí



Obrázek 20. Kritéria výběru letecké společnosti

Zhodnocení: Devátá otázka zjišťovala, která letiště v České republice respondenti nejvíce využívají, desátá se dotazovala na nejvíce preferovaná letiště mimo Českou republiku. V Česku vede jednoznačně Letiště Václava Havla (zodpovědělo celkově 88,7% , tj. 368 respondentů), druhé v pořadí respondenti nejvíce využívají letiště Brno Tuřany (zodpovědělo 5,5%, tj. 23 respondentů), dále Ostravské letiště (3,9%, což je 16 dotazovaných) a jako poslední soukromé lety (1,9%, tj. 8 dotazovaných). Mimo Českou republiku pak nejvíce osob zvolilo Vídeň jako nejvyužívanější letiště, dále letiště ve Varšavě, v Berlíně a Mnichově.

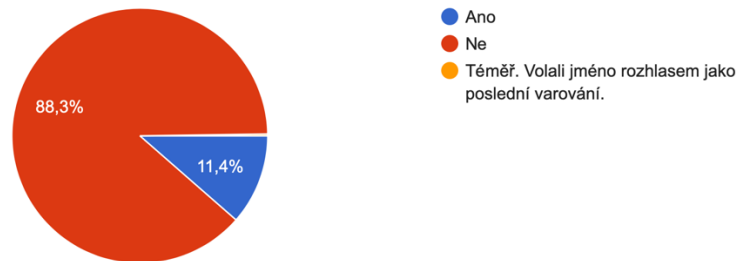
6.3.9 Preference letecké společnosti

Zhodnocení: Mezi preferované letecké společnosti řadí respondenti na první příčky definitivně společnost Emirates a Qatar, dále je pro ně oblíbenou německá Lufthansa nebo třeba francouzská letecká společnost Air France. Často také padly společnosti jako Norwegian a Turkish Airlines.

6.3.10 Zpoždění letu a jeho zmeškání

Zmeškali jste někdy Váš let?

428 odpovědí



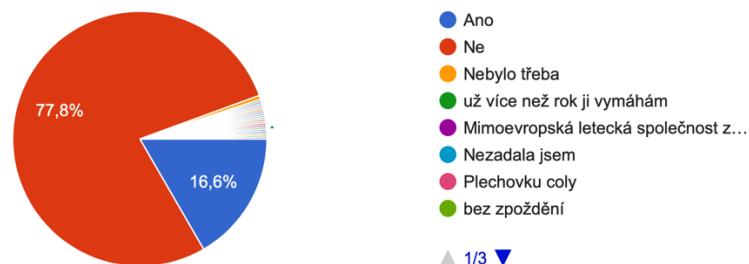
Obrázek 21. Zmeškání letu

Zhodnocení: Na grafu je znázorněno, zda dotazovaným v průběhu jejich cest někdy letadlo uletělo, z čehož odpověděla převážná většina možností „ne“, konkrétně tedy 88,3 %, což činí 378 dotazovaných, možnost „ano“ zvolilo 11,4% dotazovaných, což je 49 respondentů. Možnost posledního volání pasažéra z letištní brány nezvolil ani jeden z dotazovaných. Nejdelší dobu zpoždění letadla uvádějí někteří z dotazovaných až na dvacet či osmáct hodin, nejmenší zpoždění zmínili respondenti jen v řádech pár minut. Nejčastěji šlo o důvody nevhodného počasí (bouře, povětrnostní podmínky) či technickou závadu.

6.3.11 Obdržená kompenzace v případě zpoždění letu

Dostali jste od letečné společnosti v případě zpoždění nějakou kompenzaci?

397 odpovědí



Obrázek 22. Obdržená kompenzace v případě zpoždění letu

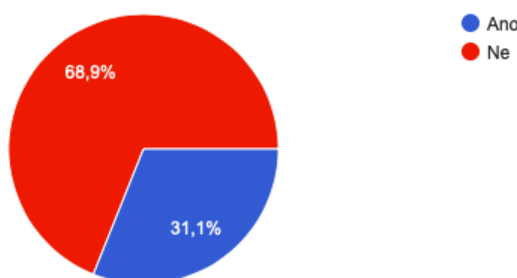
Zhodnocení: V této otázce byli respondenti dotazováni, zda v případě zpožděného letu obdrželi od letecké společnosti nějakou kompenzaci. Drtivá většina (což je 77,8 %, to činí 309 dotazovaných) zvolila možnost „ne“. Možnost „ano“ zvolilo 16,6 % respondentů, což je 66

dotazovaných) a často dokonce připojili co konkrétně jim letecká společnost jako kompenzaci nabídla, povětšinou šlo však o jídlo či nápoj. Možnost „nebylo třeba“ vybral jen jeden dotazovaný, čímž činí 0,3 %.

6.3.12 Poškození zavazadla

Bylo někdy Vaše zavazadlo během cesty leteckou společností ztraceno či poškozeno?

425 odpovědí



Obrázek 23. Poškození zavazadla

Zhodnocení: Na otázku, zda bylo zavazadlo respondentů někdy ztraceno či poškozeno zněla odpověď povětšinou „ne“, tu zvolilo 68,9 %, což činí 293 dotazovaných. Možnost ano vybralo procentuálně 31,1 %, číselně 132 respondentů.

6.4 Celkové zhodnocení výzkumu

Na výzkum celkově odpovídalo 433 respondentů. Byl vytvořen pomocí internetových Google dotazníků, které byly vloženy na internet po dobu jednoho týdne měsíce července. Cílem výzkumu bylo zjistit aktuální situaci týkající se letecké dopravy a rizik s ní spojených. Z grafů jasně vyplývá, že větší aktivitu při vyplňování dotazníku projevovaly ženy a většina dotazovaných byli svobodného stavu. Nejvíce respondentů dosáhlo prozatím ukončeného středoškolského vzdělání. Pátá otázka řešila kolikrát ročně dotazovaní využijí leteckou dopravu, nejvíce respondentů zodpovědělo možnost 1x – 3x do roka. Nejméně pak respondenti volili možnost 9x do roka. V šesté otázce byli respondenti tázáni, za jakým účelem leteckou dopravu využívají nejčastěji. Ze zvolených odpovědí vyplynulo, že největší využití činí dovolená po Evropě, přitom podle další otázky nejvíce vybírají letenky na základě internetových serverů a zaměřují se přitom především na cenu letenky či její tarif, nejvíce přitom pro své cesty využívají Letiště Václava Havla na území České republiky a

ze zahraničních preferují to ve Vídni či Varšavě. Mezi nejvyhledávanější letecké společnosti řadili respondenti nejčastěji společnosti Emirates a Qatar, dále jsou pro ně preferované německé aerolinky Lufthansa a francouzská letecká společnost Air France. Několikrát se v dotazníkovém šetření opakovaly i společnosti jako Norwegian a Turkish Airlines. Většině dotazovaných jejich let neuletěl nikdy, avšak nejdelší letové zpoždění někteří uvedli až na osmáct či dvacet hodin, nejmenší zpoždění pak zmínili jen v rádech pár minut. Nejčastěji šlo přitom o důvody nevhodného počasí či technickou závadu. Kompenzaci od letecké společnosti při zpožděném letu přitom drtivá většina dotazovaných žádnou neobdržela. V případě, že ano, nešlo o peněžní částku, ale spíše možnost občerstvení (pouze jeden respondent zodpověděl, že peněžní náhradu dodnes po letecké společnosti vymáhá). Zavazadla respondentů ztracena či poškozena většinou nebyla.

ZÁVĚR

Cílem předkládané práce je snaha ukázat na souvislosti mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou z hlediska řízení rizik daného oboru a význam vypracování rizikového managementu pro tuto interakci mezi oběma sektory s využitím objektivních, statistických údajů o těchto sektorech

V části věnované cestovnímu ruchu jsou prezentovány údaje o cestovním ruchu v jeho globální i národní úrovni. Určitým problémem je aktuálnost veřejně dostupných údajů na obou uvedených úrovních a dostupnost údajů indikujících všechny limitující podmínky a existující rizika. Přesto je více než zřejmé, že cestovní ruch je aktuálně jedním ze sektorů, který je typický víceméně trvalým růstem ve většině ukazatelů.

Obdobně i prezentované údaje letecké dopravy indikují víceméně trvalý globální růst letecké dopravy, vč. dopravy pro potřeby cestovního ruchu. V práci je využito zejména oficiálních údajů IATA, které jsou veřejně dostupné.

V části věnované řízení rizik je uvedena základní rekapitulace teoretických východisek a přístupů k řízení rizik. Z hlediska řízení rizik je za důležité považováno vypracování rizikových scénářů pro dvě základní úrovně potenciálních rizikových interakcí mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou.

Základní pohled na uvedené údaje faktory růstu a potenciální rizikové faktory zároveň indikuje, že odpovídající vztah mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou je jednou z nejdůležitějších podmínek rozvoje a ekonomické úspěšnosti cestovního ruchu, resp. jedné jeho z klíčových částí – leteckých zájezdů.

Ukázalo se, že na úrovni konkrétních leteckých společností a subjektů cestovního ruchu je velmi obtížné získat relevantní údaje o rizikových a kritických situacích a jejich výskytu. To samozřejmě limituje možnosti návazné analýzy rizikových situací a krizového managementu. Je ovšem také možné, že v řadě případů u konkrétních společností cestovního ruchu takové nástroje nejsou k dispozici. Tato domněnka se ovšem netýká leteckých společností, které mají na všech úrovních – od úrovně IATA až po úroveň letecké společnosti – vypracovány detailní rizikové scénáře a příslušné nástroje managementu rizik, v řadě případů na základě mezinárodních norem.

K tomu, aby bylo možno zajistit udržitelný růst cestovního ruchu je zřejmé, že je nutno i v oblasti cestovního ruchu řídit rizika spojená s jeho logistickou strukturou – konkrétně s leteckou dopravou.

Takovým nástrojem je vypracování krizových scénářů pro typické rizikové situace pro interakci mezi cestovním ruchem a leteckou dopravou. Prvou úroveň rizikových scénářů představují scénáře reagující na typické krize, rizika spojená s nedostatky infrastruktury letecké dopravy. Druhá úroveň rizikových scénářů je pak reprezentována globálními, obecnými problémovými, rizikovými situacemi, spojenými s leteckou dopravou.

Přes rekapitulaci pozitivních růstových faktorů a identifikaci možných globálních rizik (např. Brexit, růst cen leteckých paliv) v oblasti cestovního ruchu je však aktuálně zřejmé, že mohou nastat i dosud neočekávané situace. V práci je zmíněna krizová situace související s pozastavením letů pro letadla BOEING 737 8 MAX na jaře roku 2018. Zatím však daná situace není vyřešena a nebylo možno do práce zahrnout analýzu jejího vývoje a uplatněné nástroje krizového managementu.

Pro případné pokračování práce by bylo vhodné orientovat se na rozpracování příkladů konkrétních rizikových scénářů v obou identifikovaných úrovních. Pokud by se podařilo získat relevantní dokumenty rizikového managementu a zjistit případné četnosti pak nejlépe na čtenější, typické situace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] UNWTO Tourism Highlights, 2018 Edition | Market Intelligence and Competitive-ness. *World Tourism Organization (UNWTO) | Specialized agency of the United Nations* [online]. 2018 [cit. 2019-02-23]. Dostupné z: <http://marketintelligence.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2018>
- [2] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR – Statistiky a analýzy. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR – Úvodní stránka* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2018 [cit. 2019-02-27]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Statistiky-a-analyzy-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Statistiky-a-analyzy-(1))
- [3] Cestovní ruch | ČSÚ. *Český statistický úřad | ČSÚ* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/cestovni_ruch
- [4] IATA - Economics & Analysis. *IATA - Home* [online]. Česká republika [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://www.iata.org/publications/economics/pages/index.aspx?menu=Presentations#>
- [5] SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS, 2013. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4644-9.
- [6] Annual Review 2018 [online]. Česká republika [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.iata.org/publications/documents/iata-annual-review-2018.pdf>
- [7] PALKOVÁ, Veronika. *Logistika cestovního ruchu* [online]. Praha, 2012 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/t8jpis/>. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Petr Pernica.
- [8] ŠAUER, Martin, Jiří VYSTOUPIL a Andrea HOLEŠINSKÁ. *Cestovní ruch*. Brno, 2015. Učební text. Masarykova. Dostupné z: https://www.econ.muni.cz/do/econ/soubory/katedry/kres/studijni_texty/cestovni_ruch_ePDF.pdf
- [9] Pojmy cestovního ruchu. *Český statistický úřad | ČSÚ* [online]. [cit. 2019-05-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20557193/921108m.pdf/b6571837-6a2e-4138-912c-59da6de43de4?version=1.0>
- [10] PLESNÍK, Pavol a DLUHOŠOVÁ, Radmila. *International tourism*. Vydání první. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2016. 73 stran. ISBN 978-80-7510-199-0."

- [11] PÁSKOVÁ, Martina a ZELENKA, Josef. *Společensky odpovědný cestovní ruch*. 1. vydání. V Praze: Idea servis, 2018. 190 stran. ISBN 978-80-85970-91-3.
- [12] KISELEVA, Irina Anatol'jevna et al. *Tourist complex: methods of innovative development, models and information technologies in the decision-making procedures: monograph*. Prague: Vědecko vydavatelské centrum "Sociosféra - CZ", 2018. 163 stran. ISBN 978-80-7526-340-7.
- [13] KOTÍKOVÁ, Halina a SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. *Cestovní ruch*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2017. 154 stran. Skripta. ISBN 978-80-244-5189-3.
- [14] KLÍMOVÁ, Monika. *Interkulturní specifika a cestovní ruch*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. 107 stran. ISBN 978-80-7552-619-9.
- [15] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2. upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [16] SCHEJBAL, Ctirad. *Logistika cestovního ruchu*. Vyd. 1. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2009. 149 s. ISBN 978-80-87179-09-3.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Údaje za cestovní ruch [2]	14
Tabulka 2. Předpověď příjezdového cestovního ruchu dle subregionů [2]	17
Tabulka 3. Kategorie pravděpodobnosti	37
Tabulka 4. Matice rizika	37
Tabulka 5. Kategorie závažnosti.....	38
Tabulka 6. What-IF metoda	39

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČNB	Česká národní banka
ČSÚ	Český statistický úřad
Eur	euro
HDP	Hrubý domácí produkt
IATA	International Air Transport Association
IOSA	IATA Operational Safety Audit
KS	krizová situace
MIL	milión
MLD	miliarda
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MU	mimořádná událost
UNWTO	World Tourism Organisation
USD	americký dolar
WTO	World trade Organisation


SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1. Grafické znázornění mezinárodních příjezdů turistů [1]</i>	<i>11</i>
<i>Obrázek 2. Příjezdy mezinárodních turistů v roce 2018 [1].....</i>	<i>11</i>
<i>Obrázek 3. Znázornění mezinárodních příjezdů ve světě dle subregionů [2].....</i>	<i>12</i>
<i>Obrázek 4. Graf - příjezdy v Schengenu [1]</i>	<i>13</i>
<i>Obrázek 5. Odhad cestovního ruchu v rámci Evropy a světa v roce 2019 [1]</i>	<i>15</i>
<i>Obrázek 6. Dlouhodobý odhad příjezdů zahraničních</i>	<i>16</i>
<i>Obrázek 7. Grafický růst příjmů z cestovního ruchu [3]</i>	<i>22</i>
<i>Obrázek 8. Koláčový graf struktury delších zahraničních cest rezidentů ČR [3]</i>	<i>23</i>
<i>Obrázek 9. Meziroční růst vzdušných pasažérů [3].....</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 10. Ekonomický cyklus [3]</i>	<i>25</i>
<i>Obrázek 11. Recenze objemů vzdušných pasažérů roku 2018 [3]</i>	<i>25</i>
<i>Obrázek 12. Schéma vyjadřující vztahy mezi výše uvedenými pojmy [5]</i>	<i>29</i>
<i>Obrázek 13. Pohlaví respondentů</i>	<i>42</i>
<i>Obrázek 14. Rodinný vztah respondentů</i>	<i>42</i>
<i>Obrázek 15. Nejvyšší dosažené vzdělání.....</i>	<i>43</i>
<i>Obrázek 16. Kolikrát za rok využijete leteckou dopravu?</i>	<i>43</i>
<i>Obrázek 17. Využití letecké dopravy.....</i>	<i>44</i>
<i>Obrázek 18. Aspekty pro výběr letecké společnosti</i>	<i>44</i>
<i>Obrázek 19. Kritéria výběru letecké společnosti</i>	<i>45</i>
<i>Obrázek 20. Kritéria výběru letecké společnosti</i>	<i>46</i>
<i>Obrázek 21. Zmeškání letu.....</i>	<i>47</i>
<i>Obrázek 22. Obdržená kompenzace v případě zpoždění letu</i>	<i>47</i>
<i>Obrázek 23. Poškození zavazadla</i>	<i>48</i>

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK.....	59
----------------------------	----

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK



✎

Postoje obyvatel ČR k rizikům letecké dopravy

Dobrý den, rádi bychom Vás požádali o vyplnění následujícího dotazníku zaměřeného na využití letecké dopravy v cestovním ruchu. Zajímají nás Vaše zkušenosti i názory, které jsou důležité pro zlepšování letecké dopravy.

Jaké je Vaše pohlaví?

Muž

Žena

Nechci uvést

Kdík je Vám let?

Vaše odpověď

Jaký je Váš rodinný vztah?

Svobodný

Vdaný nebo ženatá

Žiji s partnerem či partnerkou

Jiné

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní

Střední odborné bez maturity

Střední odborné s maturitou

Vyšší odborné

Vysokoškolské (Bc., Mgr. Ing. JUDr. MUDr.)

Doktorské (Th.D., Ph.D.)

Kolikrát za rok využijete leteckou dopravu?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Leteckou dopravu využijete k ...

Vyberte

Při výběru letecké dopravy na konkrétní cestu využíváte:

Vyberte

Vyberte, co je pro Vás důležité pro výběr letecké společnosti?

Cena letenky, tarif

Termíny odletu a příletu

Nabídka výhodných slev

Místo odletu a příletu

Letecká společnost

Počet či hmotnost zavadel

Jiný důvod

Které letiště v ČR nejčastěji využíváte?

Letiště Václava Havla

Brno Tuřany

Ostrava

Soukromé lety (jste celebrita)

Která letiště mimo ČR využíváte?

Vaše odpověď

Máte vybranou preferovanou leteckou společnost?

Vaše odpověď

Zmeškali jste někdy Váš let?

Ano

Ne

Jiné:

Jaké největší zpoždění letadla jste zažili?

Vaše odpověď

Dostali jste od letecké společnosti v případě zpoždění nějakou kompenzaci?

Ano

Ne

Jiné:

Bylo někdy Vaše zavazadlo během cesty leteckou společností ztraceno či poškozeno?

Ano

Ne