



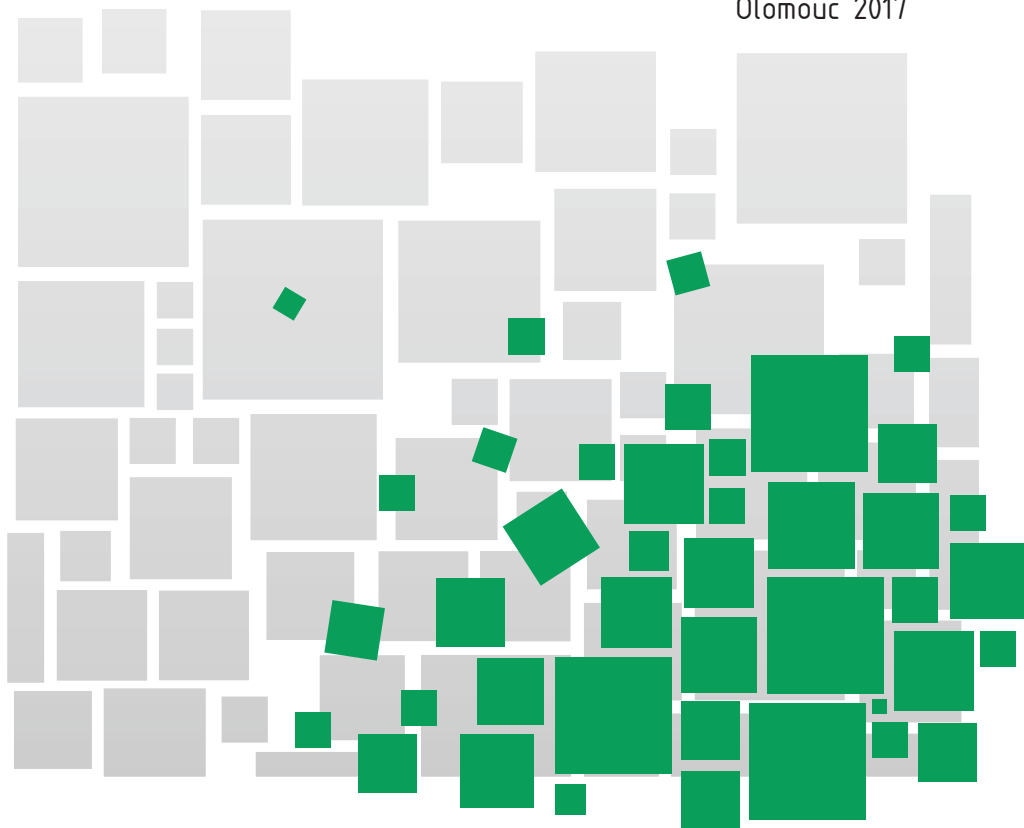
Fakulta
tělesné kultury

Univerzita Palackého
v Olomouci

CESTOVNÍ RUCH

Halina Koříková, Eva Schwartzhoffová

Olomouc 2017



UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY

CESTOVNÍ RUCH

Halina Kotíková, Eva Schwartzhoffová

Olomouc
2017

Oponenti: Ing. Ingrid Majerová, Dr.
 Mgr. Miroslav Rončák

Neoprávněné užití tohoto díla je porušením autorských práv a může zakládat občanskoprávní, správněprávní, popř. trestněprávní odpovědnost.

1. vydání

© Halina Kotíková, Eva Schwartzhoffová, 2017

© Univerzita Palackého v Olomouci, 2017

ISBN 978-80-244-5188-6 (online: PDF)

ISBN 978-80-244-5189-3 (print)

Obsah

Úvod	7
1 Vymezení základních pojmů	9
1.1 Definice cestovního ruchu	9
1.2 Klasifikace cestovního ruchu	12
1.3 Členění účastníků cestovního ruchu	19
2 Současný stav cestovního ruchu	21
2.1 Mezinárodní cestovní ruch	21
2.1.1 Ekonomická bilance mezinárodního cestovního ruchu	23
2.2 Cestovní ruch v České republice	24
3 Dopady rozvoje cestovního ruchu v destinaci	31
3.1 Ekonomické dopady rozvoje cestovního ruchu	31
3.1.1 Satelitní účet cestovního ruchu	35
3.2 Kulturně-společenské dopady rozvoje cestovního ruchu	38
3.3 Environmentální dopady rozvoje cestovního ruchu v destinaci	40
3.4 Ukazatele cestovního ruchu	45
4 Účastník cestovního ruchu	47
4.1 Typologie účastníků cestovního ruchu	47
4.2 Motivace účasti na cestovním ruchu	48
4.3 Faktory ovlivňující účast na cestovním ruchu	50
5 Destinace a potenciál destinace cestovního ruchu	53
5.1 Destinace cestovního ruchu	53
5.2 Potenciál cestovního ruchu	54
6 Organizace a řízení cestovního ruchu	59
6.1 Mezinárodní organizace cestovního ruchu	59
6.2 Organizace a řízení cestovního ruchu v České republice	60
6.3 Koncepční a strategické dokumenty	62
7 Aktuální problémy a otázky rozvoje cestovního ruchu	65
7.1 Masový cestovní ruch	65
7.2 Alternativní cestovní ruch	66
7.3 Nové produkty cestovního ruchu	71

8 Služby cestovního ruchu	73
8.1 Podniky služeb cestovního ruchu	76
8.2 Rozdělení služeb cestovního ruchu	77
8.3 Organizace a řízení v rámci služeb cestovního ruchu	78
9 Ubytovací služby	81
9.1 Kategorizace ubytovacích zařízení	82
9.2 Hromadná ubytovací zařízení	84
9.3 Typy ubytovacích jednotek	85
9.4 Hotelové koncepty	87
9.5 Hotelové řetězce	89
9.6 Hodnocení kvality ubytovacích zařízení	91
9.7 Hotelové služby a provoz	93
9.8 Další možnosti ubytování	95
10 Stravovací služby	97
10.1 Kategorie stravovacích zařízení	99
10.2 Koncepty a řetězce ve stravování	100
10.3 Marketingové projekty v oblasti gastronomie	101
10.4 Hodnocení kvality stravovacích zařízení	102
11 Dopravní služby	103
11.1 Železniční doprava	103
11.2 Silniční doprava	105
11.3 Vodní doprava	106
11.4 Letecká doprava	108
11.4.1 Letecké společnosti a aliance	110
11.4.2 Letenky	111
11.4.3 Letiště	112
11.4.4 Odškodnění cestujících v případě zpoždění či zrušení letu	114
11.5 Alternativní doprava	116
12 Služby cestovní kanceláře	119
12.1 Cestovní kancelář a cestovní agentura	120
12.1.1 Cestovní kancelář (touroperátor, CK)	122
12.1.2 Cestovní agentura (CA)	123
12.2 Provoz a tvorba produktu v cestovní kanceláři	124
12.3 Hodnocení kvality služeb cestovní kanceláře	126
12.4 Zájezd	127
12.5 Smlouva o zájezdu	129

12.6	Informační služby	131
12.7	Průvodcovské a animační služby	132
13	Ostatní služby v cestovním ruchu	133
13.1	Peněžní a směnárenské služby	133
13.2	Pasové, vízové a celní služby	136
13.3	Cestovní pojištění	139
13.3.1	Pojištění cestovní kanceláře	142
13.4	Zdravotní služby – cestovní medicína	143
14	Seznam literatury doporučené ke studiu předmětu Cestovní ruch	147

Úvod

Cestovní ruch tvoří v současné době významné odvětví nejen světového hospodářství, ale i ekonomiky. Je považován za fenomén současné společnosti, a protože souvisí s příjmy a volným časem člověka, lze ho rovněž považovat za odraz životní úrovně obyvatelstva dané země. Pro mnohé je cestování součástí jejich životního stylu. Česká republika patří mezi ty země, které mají pro rozvoj cestovního ruchu vhodné předpoklady (jak po stránce přírodní, tak kulturněhistorické). Zároveň je u nás dobré konkurenční prostředí a dostatečný počet provozovatelů všech druhů služeb cestovního ruchu, kteří své klienty oslovují s pestrou a kvalitní nabídkou produktů.

Tato skripta představují přehled nejpodstatnějších informací z oblasti cestovního ruchu. První část je věnována teorii cestovního ruchu, účastníkům cestovního ruchu, formám cestovního ruchu, organizacím působícím v cestovním ruchu na národní i mezinárodní úrovni a trendům v cestovním ruchu. Druhá část se věnuje službám v cestovním ruchu, a to ubytování, stravování a dopravě, dále se věnuje zprostředkovatelským, informačním a ostatním službám, které každý cestovatel při svých cestách potřebuje.

Cílem je seznámit čtenáře se základními pojmy a termíny, vysvětlit jejich obsah a význam a vymezit jejich postavení v rámci oboru a tím mu tento obor přiblížit. Skripta jsou určena studentům oboru rekreologie FTK UP, studentům oborů se zaměřením na cestovní ruch na FF UP a odborné veřejnosti.

1 Vymezení základních pojmů

Pojem cestovní ruch je odvozen od slova cestování, ale je zřejmé, že oba pojmy jsou odlišné. Jestliže pod pojmem cestování rozumíme cesty spojené s přechodným pobytem na jiném místě, tak cestovní ruch je pojmem daleko širším. Obecně je možno konstatovat, že o cestovním ruchu mluvíme tehdy, když se cestování stává jevem hromadným a je spojeno s poskytováním specifických služeb (ubytování, stravování, doprava a jiné), které zabezpečují specializované organizace. Pokud se budeme zabývat původem anglického slova *tourism*, který je základem i pro současné označení *Tourismus* v němčině a mnoha dalších jazycích, zjistíme, že pochází z francouzského slova *tour* – tedy cesta.

Z výše uvedeného vyplývá, že jakkoli lidé cestovali od pradávna, tak cestovní ruch se začal rozvíjet teprve od poloviny 19. století. Snahy o přesné vymezení tohoto pojmu se objevují na začátku 20. století a jsou spojené s rozvojem vzdělávání v cestovním ruchu a se vznikem cestovního ruchu jako teoretické disciplíny, ale i jako předmětu výzkumů.

1.1 Definice cestovního ruchu

Začátky formování cestovního ruchu jako teoretické disciplíny jsou spojeny se jmény Kurta Krapfa a Waltera Hunziker, kteří jsou autory publikace „Grundriss der Allgemeine Fremdenverkehrslehre“. Tito švýcarští vědci jsou také autory jedné z prvních definic cestovního ruchu:

Cestovní ruch představuje soubor vztahů a jevů, které vyplývají z pobytu na cizím místě, přičemž cílem pobytu není trvalé usídlení nebo výkon výdělečné činnosti. (Hunziker a Krapf, 1942)

Tato definice byla východiskem pro definici cestovního ruchu, která byla přijata na konferenci v St. Gallen v r. 1971:

Cestovní ruch je souborem vztahů a jevů, které vyplývají z cestování a pobytu osob, pro které místo pobytu není ani hlavním místem bydliště, ani místem výdělečné činnosti. (Kopšo, 1979)

Výše uvedená definice se stala oficiální definicí přijatou Mezinárodním sdružením expertů v cestovním ruchu (AIEST – Association Internationale d'Experts Scientifique du Tourisme). V této souvislosti je třeba zmínit definici cestovního ruchu, která vznikla v r. 1978 v tehdejší Československu:

Cestovní ruch je formou uspokojování potřeb reprodukce fyzických a duševních sil člověka, ke kterému dochází mimo běžné životní prostředí a ve volném čase. (Kopšo, 1979)

Tato definice stojí za povšimnutí z toho důvodu, že se nesnaží cestovní ruch pouze popsat jako určitý specifický jev, ale že zdůrazňuje potřeby, které jsou během účasti na cestovním ruchu uspokojovány, čímž vlastně ve své podstatě prezentuje moderní přístup k cestovnímu ruchu.

Mezníkem se stala konference Světové organizace cestovního ruchu (WTO) v Ottawě v r. 1991, na které byla formulovaná definice cestovního ruchu, která byla přijatá jako oficiální, a to v r. 1993.

Cestovní ruch představuje činnost lidí spočívající v cestování a pobytu v místě mimo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely. (Malá encyklopedie cestovního ruchu, 1998)

Definice WTO se od předchozích liší zejména proto, že cestovní ruch nechápe pouze jako volnočasovou aktivitu, ale že jej vymezuje jako činnost lidí spojenou s cestováním a výslovně jako možný účel cestování uvádí vedle volného času i obchod a jiné účely.

Je však nutné zdůraznit, že tato definice vymezuje cestovní ruch hlavně pro účely zpřehlednění a sjednocení mezinárodních statistik v cestovním ruchu, proto tento fenomén redukuje na „činnost lidí“ a nerozvíjí jeho další vazby. Z tohoto důvodu je dále v textu uvedena podrobnější charakteristika tohoto pojmu.

Obecné a univerzální vymezení pojmu cestovní ruch je velmi složité. Podle Páskové (2014) můžeme na cestovní ruch nahlížet z pohledu mnoha disciplín: geografie zdůrazňuje prostor, ve kterém se cestovní ruch uskutečňuje, ekonomie vymezuje cestovní ruch jako formu spotřeby, sociologický přístup chápe cestovní ruch jako formu uspokojování specifických potřeb atd.

Inkson a Minnaert (2012) uvádějí dva základní přístupy k vymezení pojmu cestovní ruch:

- Koncepční přístup (conceptual), který popisuje komplexní teoretický rámec, jenž definuje všechny prvky cestovního ruchu, a odráží tak jeho multidisciplinární charakter.

- Přístup, který vymezuje technickou definici cestovního ruchu (technical). Ten určuje, kdo je účastníkem cestovního ruchu, co je průmysl cestovního ruchu, které podniky, zařízení a organizace mohou být zařazeny do sektoru cestovního ruchu apod.

Koncepční definice cestovního ruchu podle Walla (1982, in Inkson a Minnaert, 2012) zdůrazňuje složky cestovního ruchu, které se vztahují k poptávce, složky destinace cestovního ruchu (potenciálu) a složky dopadů cestovního ruchu včetně jejich měření a kontroly.

Technická definice cestovního ruchu podle Walla (1982, in Inkson a Minnaert, 2012) vymezuje, co pojem cestovní ruch zahrnuje. Jedná se o vymezení (zejména z pohledu statistiky) jednotlivých složek cestovního ruchu. Tato definice tedy určuje, kdo je účastníkem cestovního ruchu a jaké podniky, zařízení a služby do cestovního ruchu patří, a to včetně kvantifikace (viz UN WTO: Concepts, definitions and classifications for tourism statistics a WTO: The collection of Tourism expenditure statistics).

Cestovní ruch je také nahlížen ze dvou hledisek: ze strany nabídky a ze strany poptávky. Strana poptávky zahrnuje zejména spotřebu v cestovním ruchu a určuje charakteristiku účastníků cestovního ruchu, jejich chování, motivy účasti a výdaje na cestovní ruch. Strana nabídky se zaměřuje na podniky, organizace, instituce a nabídku turistických produktů. Ukazuje se ale, že pro stranu nabídky cestovního ruchu není zpracována podrobná klasifikace.

Podle „Dictionary of travel and tourism terminology“ (2005) *představuje cestovní ruch aktivity spojené s cestováním a pobytem osob v místě mimo jejich běžné prostředí po dobu ne delší jednoho roku za účelem trávení volného času, obchodu a jinými účely spolu s organizacemi nebo osobami, které tyto aktivity zabezpečují. Zahrnuje služby, které jsou poskytovány, a podporu těchto aktivit a poskytovatelů těchto služeb (soukromých i veřejných), které jsou nabízeny přímo účastníkům cestovního ruchu, ale i zprostředkovatelům.* Širší pojetí definice cestovního ruchu:

Cestovní ruch představuje komplexní společenský jev zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících na těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělávání, pracovní či za jiným účelem i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby, včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním,

rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrnu politických a veřejně správních aktivit a reakcí místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity. (Zelenka a Pásková, 2012, 83)

Tato definice chápe cestovní ruch jako komplexní jev, který se týká jak účastníků cestovního ruchu (poptávky), tak cílového místa cestovního ruchu – destinace, ale i poskytovatelů služeb cestovního ruchu, tedy nabídky cestovního ruchu.

V současné české odborné literatuře se jako oficiální používá termín cestovní ruch, ale i jeho mezinárodní ekvivalent turismus. Ostatní termíny jako např. turistika či turistický ruch nejsou pro označení cestovního ruchu (angl. tourism) terminologicky správné (Kotíková, 2009).

Problém správné terminologie v oblasti cestovního ruchu a nesprávné používání pojmu turistika zmiňuje i Nejd (2012), který pod pojmem turistika rozumí pohybovou aktivitu spojenou s přesunem konkrétní osoby z jednoho místa do druhého, přičemž pohyb vyžaduje vynaložení vlastní energie, event. energie zvířat ovládaných přesouvající se osobou. Jedná se o uspokojování lidské potřeby zaměřené na vyžití prostřednictvím aktivního sportu, fyzického pohybu, který může být spojen i s novým poznáním (Nejd, 2012).

Cestovní ruch nemůžeme hodnotit pouze jako jev, jako je tomu u definice WTO, musíme zohlednit i skutečnost, že je důležitou součástí ekonomiky a významným společenským fenoménem. Vedle tohoto vymezení můžeme cestovní ruch chápat i jako označení pro teoretickou nebo vědeckou disciplínu.

1.2 Klasifikace cestovního ruchu

Klasifikace cestovního ruchu se snaží o jeho bližší vymezení a jeho rozčlenění a identifikaci podle určitých znaků. V praxi se můžeme setkat i s pojmem „typologie cestovního ruchu“, který je používán ve stejném kontextu, i když častěji se v teorii cestovního ruchu s pojmem „typologie“ setkáváme ve vztahu k účastníkům cestovního ruchu – typologie účastníků cestovního ruchu (angl. tourist typology, něm. Die Typologie des Tourists).

V souvislosti s klasifikací cestovního ruchu se můžeme setkat, a to téměř výhradně v české a slovenské odborné literatuře, s členěním cestovního ruchu na formy a druhy.

Podle tohoto členění jsou **druhy cestovního ruchu** výstupem členění cestovního ruchu podle motivu účasti na cestovním ruchu (např. rekreační cestovní ruch, kulturně poznávací cestovní ruch apod.).

Naproti tomu **formy cestovního ruchu** představují vymezení cestovního ruchu podle konkrétních podmínek, ve kterých se cestovní ruch uskutečňuje (např. krátkodobý cestovní ruch, organizovaný cestovní ruch apod.). Toto členění uvádí např. Čertík (2001) nebo Hesková (2006).

Toto vymezení není jednoznačné – ve starší literatuře (např. Kopšo, 1979) jsou uvedeny formy cestovního ruchu podle motivu účasti na cestovním ruchu a druhy cestovního ruchu jsou členěny podle podmínek, ve kterých k účasti na cestovním ruchu dochází. Je zapotřebí poznamenat, že v zahraniční literatuře se takové členění nepoužívá. Jako pojmy stejného obsahu se používají jak formy, tak druhy nebo typy cestovního ruchu. Např. v zahraniční literatuře se můžeme setkat s rovnocenně používanými pojmy jako forms of tourism, kinds of tourism, types of tourism, Formen und Arten in Tourismus. V poslední době i v české literatuře se od členění na druhy a formy cestovního ruchu upouští (např. Attl, 2010; Kotíková, 2009; Malá, 2002).

Klasifikace cestovního ruchu se snaží o funkční strukturu cestovního ruchu a o pojmové vymezení jednotlivých dílčích součástí cestovního ruchu.

Základní členění cestovního ruchu je uváděno v souladu se Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO). Toto členění respektuje geografické hledisko cestovního ruchu. Podle tohoto členění rozlišujeme domácí cestovní ruch a zahraniční cestovní ruch, který se dále člení na příjezdový a výjezdový cestovní ruch.

Členění cestovního ruchu z geografického hlediska

- domácí cestovní ruch (domestic tourism)
- zahraniční cestovní ruch (international tourism)
 - příjezdový cestovní ruch (inbound tourism)
 - výjezdový cestovní ruch (outbound tourism)

Cestovní ruch se uskutečňuje v určitém geografickém prostoru. Jestliže je tento prostor omezen územím jednoho státu, hovoříme o domácím

cestovním ruchu (pohyb a pobyt obyvatel daného státu v rámci jeho území, bez překročení státních hranic). Jestliže se cílové místo cestovního ruchu nachází mimo území daného státu, hovoříme o zahraničním cestovním ruchu (pohyb a pobyt obyvatel daného státu na území jiného státu – při účasti na zahraničním cestovním ruchu dochází k překročení státních hranic).

V rámci zahraničního cestovního ruchu dále rozlišujeme příjezdový cestovní ruch (angl. inbound tourism), který představuje příchod zahraničních účastníků cestovního ruchu a jejich pobyt na území daného státu, a výjezdový cestovní ruch (angl. outbound tourism), který představuje vycestování obyvatel dané země a jejich pobyt v zahraničí.

Obr. 1 Členění cestovního ruchu



Z členění uvedeného na obrázku 1 vyplývá další klasifikace cestovního ruchu, která zahrnuje národní cestovní ruch, vnitřní cestovní ruch a mezinárodní cestovní ruch:

- národní cestovní ruch (national tourism): domácí cestovní ruch (domestic tourism) + výjezdový cestovní ruch (outbound tourism)
- vnitřní cestovní ruch (internal tourism): domácí cestovní ruch (domestic tourism) + příjezdový cestovní ruch (inbound tourism)
- mezinárodní cestovní ruch (international tourism): příjezdový cestovní ruch (inbound tourism) + výjezdový cestovní ruch (outbound tourism)

Další členění cestovního ruchu

Členění cestovního ruchu podle dalších kritérií není zcela jednoznačné, proto uvádíme pouze nejčastěji používaná členění.

Členění cestovního ruchu podle dopadu na platební bilanci státu

- aktivní cestovní ruch
- pasivní cestovní ruch

Ve starší české a slovenské literatuře se objevuje členění zahraničního cestovního ruchu na aktivní cestovní ruch, který je označením pro příjezdový cestovní ruch, a pasivní cestovní ruch, který označuje výjezdový cestovní ruch. Z hlediska platební bilance státu představují příjmy z aktivního cestovního ruchu posílení strany aktiv a náklady na realizaci pasivního cestovního ruchu zvýšení strany pasiv. S tímto označením se ale můžeme setkat i v některých současných pramenech.

Členění podle účelu cesty

- volný čas (leisure)
- obchod, služební cesty (business)
- návštěvy příbuzných a známých (visiting friends and relatives)

Z tohoto hlediska můžeme vyčlenit cestovní ruch uskutečňovaný v rámci volného času (v zahraniční literatuře označovaný jako leisure tourism nebo Freizeittourismus) a cestovní ruch zahrnující obchodní a služební cesty (označovaný jako business tourism nebo Geschäftstourismus). Dalším motivem jsou návštěvy příbuzných a známých (visiting friends and relatives, často se používá zkratka VFR). Návštěvy příbuzných a známých patří mezi nejstarší motivy cestování, jsou významnou součástí cestovního ruchu i dnes. Návštěvy příbuzných a známých mohou být charakterizovány jako motiv cesty, ale často také jako způsob ubytování. Přičemž např. Backer (2012) zdůrazňuje, že oba přístupy se velmi liší. Účastníci cestovního ruchu, pro které je motivem cesty návštěva příbuzných a známých, mohou být ubytováni v ubytovacích zařízeních (hromadných či individuálních).
Motivy účasti na cestovním ruchu podle UNWTO: