



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího
rozvoje v oblasti Prachaticko

Vypracovala: Marie Korousová

Vedoucí práce: Ing. Roman Švec, Ph.D.

České Budějovice 2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Marie KOROUSOVÁ
Osobní číslo: E11288
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání
Název tématu: Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího rozvoje v oblasti Prachaticko
Zadávací katedra: Katedra obchodu a cestovního ruchu

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu v cestovním ruchu. Na základě výsledků provedených analýz navrhnout možnosti dalšího rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů ve zkoumané oblasti.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Zpracování východisek řešení problému bakalářské práce na základě hloubkové rešerše prostudovaných informačních zdrojů
3. Zdůvodnění výběru tématu a zkoumané oblasti
4. Analýza požadavků seniorů na kvalitní služby cestovního ruchu
5. Dotazníkové šetření a řízený rozhovor zaměřený na faktory ovlivňující spokojenost seniorů se službami cestovního ruchu
6. Návrh možností dalšího rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární přehled, 3. Analýza trhu ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti, 4. Návrhy a doporučení, 5. Závěr, 6. Použitá literatura, 7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

GOELDNER, Ch. R. *Tourism: principles, practices, philosophies*. 11. vydání. New Jersey: John Wiley and Sons, 2009. ISBN 978-0-470-08459-5.
HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2. upravené vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.
HORNER, S. a J. SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0202-9.
KOTLER, P. a G. ARMSTRONG. *Marketing*. Dotisk. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0513-3.
ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Roman Švec, Ph.D.
Katedra obchodu a cestovního ruchu
Datum zadání bakalářské práce: 11. ledna 2013
Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2014

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
SILNIČNÍ 13
370 05 České Budějovice

Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 5. března 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího rozvoje v oblasti Prachaticko“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to - v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 24. dubna 2014

.....

Marie Korousová

Poděkování

V této části bych ráda poděkovala všem, kteří se na vypracování bakalářské práce podíleli a podporovali mě, zejména pak Ing. Romanu Švecovi, Ph.D. za odborné vedení, podporu a trpělivost při tvorbě práce. Dále bych za poskytnutí cenných informací poděkovala paní Věře Houškové, DiS. a paní Haně Rabenhauptové. Velké poděkování patří i mé rodině za podporu po celou dobu mého studia.

Marie Korousová

Abstrakt

Korousová, Marie. 2014. Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího rozvoje v oblasti Prachaticko. České Budějovice, Ekonomická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Vedoucí bakalářské práce Ing. Roman Švec, Ph.D.

Předkládaná bakalářská práce se zabývá problematikou cestování seniorů a jim poskytovaným standardem služeb cestovního ruchu. Cílem práce je zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu v cestovním ruchu a na základě výsledků provedených analýz navrhnout možnosti dalšího rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů ve zkoumané oblasti. Problematika předkládané práce je aktuální, obsáhlá a je řešena napříč teoriemi ekonomiky, marketingu a společenských věd.

Klíčová slova: senior, cestovní ruch, cestovní ruch seniorů, služby cestovního ruchu, atraktivita.

Abstract

This thesis deals with the issue of traveling seniors and a standard of tourism services provided for them. Aim of this work is to justify the importance of senior tourism, specify the needs of this tourism segment and, based on the results of analyzes, suggest opportunities for further development of tourism services for the elderly within the study area. The issue of this work is current, comprehensive and its solved across the economics, marketing theories and social sciences.

Keywords : senior, tourism, senior tourism, tourism services, attractiveness

Obsah

1.	Úvod.....	3
2.	Literární přehled řešené problematiky	4
2.1.	Cestovní ruch	4
2.1.1.	Produkt cestovního ruchu.....	5
2.1.2.	Trh cestovního ruchu	6
2.1.3.	Typologie cestovního ruchu.....	8
2.2.	Atraktivita cestovního ruchu.....	9
2.3.	Služby v cestovním ruchu	10
2.3.1.	Informační služby	11
2.3.2.	Ubytovací služby.....	12
2.3.3.	Stravovací služby	13
2.3.4.	Dopravní služby	14
2.4.	Cestovní ruch seniorů.....	15
2.4.1.	Segment seniorů na trhu cestovního ruchu	16
2.4.2.	Stárnutí obyvatelstva.....	17
2.4.3.	Služby cestovního ruchu pro seniory	19
3.	Cíle a metodika práce	21
3.1.	Cíle práce	21
3.2.	Metodický postup řešení práce.....	21
4.	Vymezení mikroregionu Dobrovolný svazek obcí Prachaticko	24
4.1.	Historie mikroregionu	25
4.2.	Dopravní dostupnost	25
4.3.	Ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti.....	26
4.4.	Stravovací zařízení ve zkoumané oblasti	28
4.5.	Atraktivita cestovního ruchu ve zkoumaném mikroregionu.....	28

5.	Vlastní šetření	31
5.1.	Dotazníkové šetření.....	31
5.2.	Řízené rozhovory	42
5.3.	Shrnutí získaných informací	45
6.	Návrhy a opatření.....	47
6.1.	Zavedení půjčovny sportovního vybavení	47
6.2.	Přestavba veřejných toalet ve městě Prachatice.....	47
6.3.	Bezbariérový přístup do ubytovacích zařízení	48
6.4.	Zlepšení stravovacích služeb.....	49
6.5.	Návrhy fakultativních výletů.....	49
7.	Závěr	54
8.	Summary	56
9.	Seznam použitých zdrojů.....	58
10.	Přehled použitých zkratk.....	63
11.	Seznam schémat, obrázků, tabulek a grafů.....	64
12.	Seznam příloh	66
13.	Přílohy.....	67

1. Úvod

Cestovní ruch je rychle se rozvíjející kategorií lidské činnosti, jehož význam pro národní hospodářství jednotlivých států se v posledních desetiletích významně zvýšil. Jeho potenciál z hlediska přínosu pro tvorbu hrubého domácího produktu a pro zaměstnanost je značný. Rozvoj cestovního ruchu je rovněž využíván jako podstatný prvek v podpoře slabých nebo jinak znevýhodněných komunit a regionů. Předpokladem jeho dalšího rozvoje je jeho rozvinutá infrastruktura, kam lze zařadit veškerá zařízení poskytující služby cestovního ruchu. Z důvodů obecné známosti demografických trendů je často uváděno téma stárnutí populace, proto je možno vycházet z předpokladů, že segment seniorů bude postupně narůstat na své početnosti a jejich cestování se stane důležitou součástí cestovního ruchu.

Dosavadní vědecké práce i praktické analýzy se při zkoumání požadavků seniorů na kvalitní služby opírali spíše o zprostředkované informace a případně o požadavky účastníků cestovního ruchu sbíraných během zájezdů a zejména potom v ubytovacích zařízeních. Pro rozvoj cestovního ruchu seniorů je nezbytně nutná existence i dalších zařízení a v nich poskytovaných služeb, ale také atraktivit a aktivit vhodných pro seniory. V předkládané bakalářské práci budou analyzovány požadavky seniorů na služby cestovního ruchu a zařízení, která tyto služby poskytují, kdy jejím cílem je zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu při cestování ve zkoumané oblasti, kdy pro svoji atraktivnost byla vybrána oblast mikroregionu DSO Prachaticko. Dále na základě provedených analýz je cílem navrhnout možnosti dalšího rozvoje produktů podniků služeb cestovního ruchu pro segment seniorů v oblasti zkoumaného mikroregionu. Přínosem práce mohou být návrhy a opatření doporučené pro zkvalitnění poskytovaných služeb cestovního ruchu.

Pro lepší orientaci v problematice, bude nejprve sepsáno její dosavadní řešení, založené na základě studia odborné literatury v tištěné i elektronické formě. Dále bude uveden cíl práce s metodickým postupem jejího vypracování. Nadále se tato práce bude věnovat analýze primárních dat získaných dotazníkovým šetřením, řízenými rozhovory a vlastním pozorováním a jejich syntéze. Na základě výsledků plynoucích z vlastního zkoumání budou sestaveny návrhy a opatření. Následovat bude závěr a seznam použité literatury.

2. Literární přehled řešené problematiky

2.1. Cestovní ruch

Ryglová (2005, s. 6) uvádí definici podle UNWTO¹, podle níž cestovní ruch *„znamená dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi“*. Pokud uvažujeme o cestovním ruchu v souladu s Goeldnerem & Ritchim (2009, s. 4), máme na mysli *„primárně účastníky, kteří navštěvují určité místo, aby si prohlédli památky, navštívili přátele a příbuzné, vzali si volno, a bavili se“*. Stejní autoři dále uvádí, že do systému cestovního ruchu patří i ti, kteří se účastní různých shromáždění, konferencí, a dále i ti, kteří dělají vědecký výzkum nebo podnikají studijní cestu s průvodcem. Hladká (1997, s. 11) dodává, že cestovní ruch je *„ucelený systém, který je tvořen ekonomickými i mimoekonomickými činnostmi“*. Dále uvádí, že cestovní ruch je charakterizován pohyby obyvatel a to:

- a) opuštěním místa trvalého bydliště
- b) dočasným charakterem pobytu mimo místo trvalého bydliště
- c) výkonem určitých činností, ale i pasivním odpočinkem.

Podle Francové (2003, s. 12) lze původním významem cestovního ruchu označit cestování. Uvádí, že *„cestovní ruch je spojován s využitím volného času, poznáváním a rekreací. Zahrnuje aktivity osob, které cestují a pobývají v místech mimo jejich obvyklé prostředí (bydliště) po dobu nepřesahující 1 rok“*. Za rysy cestovního ruchu považuje změnu místa, dočasnost pobytu a nevýdělečnou činnost v navštívené zemi. Indrová, Malá, Mlejnková, Netková & Vaško (2004, s. 7) považují cestovní ruch *„za neodmyslitelnou součást dnešní společnosti“* a označují jej ekonomickým fenoménem, protože pro účast na něm je nutno zabezpečit mnoho ekonomických činností, tím má na mysli služby a zboží. Dále cestovní ruch nazývá i sociálně ekonomickým jevem a je tedy nutné ho chápat z hlediska společenských souvislostí. Na s. 9 uvádí, že *„složitost jevu, jakým cestovní ruch je, jeho mnohooborovost a průřezovou, činí pak obtížným i jeho přesné a z hlediska teorie a praxe jednotné definování“* a proto zde uvádí několik definic cestovního ruchu podle jiných autorů.

Shrnutím definic je, podle Indrové a kol. (2004, s. 11), že cestovní ruch má tyto základní rysy:

¹ Světová organizace cestovního ruchu

- a) *dočasnost změny místa stálého bydliště a dočasnost pobytu mimo něj*
- b) *nevýdělečný charakter cesty a pobytu (jsou obvykle realizovány ve volném čase)*
- c) *vztahy mezi lidmi, jež cestovní ruch vyvolává.*

Podle výše uvedených definic, je očividné, že definice cestovního ruchu není jednotná, což potvrzuje ve své publikaci Ryglová (2005).

2.1.1. Produkt cestovního ruchu

Kotler (2004, s. 381) produktem „rozumí vše, co tvoří nabídku na trhu. Jedná se o veškeré hmotné i nehmotné statky, které mohou být nakupovány, používány a spotřebovávány a které mohou uspokojovat potřeby a přání“. Oriška (2010, s. 8) se věnuje charakteristice produktu cestovního ruchu, který vymezuje jako „vše, co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby účastníků cestovního ruchu a vytvořit tak komplexní soubor zážitků“. „Rozhodující součástí produktu jsou služby, které produkuje a nabízí cílové místo (primární nabídka) a podniky cestovního ruchu (sekundární nabídka)“ (Oriška, 2010, s. 8). S touto definicí souhlasí jak Hesková, Dvořák, Beránek, Novacká & Oriška (2011, s. 96), kteří dodávají, že „z ekonomického hlediska lze produkt cestovního ruchu chápat jako soubor volných statků, služeb, zboží a veřejných statků, které jsou předmětem spotřeby účastníků cestovního ruchu“, tak Gúčík (2000, s. 85) který podotýká, že „produktem CR je soubor služeb, které produkuje a nabízí cílové místo (primární nabídka) a podnik (sekundární nabídka)“.

Malá (1999, s. 52) říká, že „produkt cestovního ruchu se skládá ze všeho, co účastníci cestovního ruchu potřebují, co kupují a co se pro ně produkuje“. Uvádí také charakteristické rysy produktu jako to, že je tvořen nikoli pouze jednotlivými službami (zbožím), ale jejich komplexem, ve kterém jsou nabízeny, ale i požadovány, dále propojeností a výrazným programovým zaměřením. Shrnutím podle Palatkové & Zichové (2011, str. 63) je, že „produkt cestovního ruchu, je velmi obtížně definovatelný pojem“. Z pohledu jednotlivého podnikatelského subjektu cestovního ruchu může být produkt chápán jako služba nebo komplex služeb, kterou je schopen zabezpečit s využitím vlastních zdrojů (Palatková & Zichová, 2011). „Z pohledu destinace jako celku se jedná o komplexní řetězec služeb, event. výrobků jednotlivých poskytovatelů navázaných na atraktivitu destinace a její suprastrukturu a infrastrukturu“ (Palatková & Zichová, 2011, s. 63). Palatková & Zichová (2011, s. 63)

uvádějí, že „nejširěji je produkt chápán z hlediska samotného návštěvníka, který ho vnímá jako komplexní zážitek od chvíle, kdy opustí své obvyklé prostředí do doby svého návratu“.

2.1.2. Trh cestovního ruchu

Podle Kotlera (2004, s. 41) je trh „určitým prostorem, v němž se pohybují skuteční či potenciální kupující daného produktu“. Dle zmíněného autora je pro kupující charakteristické, že sdílejí potřeby či přání, které mohou být uspokojeny prostřednictvím směny. Velikost trhu pak závisí na počtu osob, které si přejí uspokojit své potřeby, mají potřebné zdroje na to, aby vstoupily do aktu směny, a jsou ochotny je nabídnout, aby získaly to, po čem touží. Samuelson & Nordhaus (2013, s. 26) charakterizují „trh jako mechanismus, jehož prostřednictvím se kupující a prodávající střetávají, aby určili cenu zboží a množství, jež se nakoupí a prodá“. Malá (1999, s. 40) uvádí obecné vymezení trhu, podle něhož je „trh oblastí ekonomiky, ve které dochází ke směně zboží a služeb, tj. výměně výsledků činnosti mezi jednotlivými ekonomickými subjekty a říká, že stejné vymezení platí i pro trh cestovního ruchu“. Attl & Nejdľ (2004) charakterizují trh jako místo, kde se střetává nabídka a poptávka, kde dochází ke směně zboží a služeb za účelem uspokojování lidských potřeb. Je to systém, který se skládá z prvků, jež umožňují jeho existenci a fungování, a to subjekty a objekty.

Attľ & Nejdľ (2004, s. 146) dále uvádějí, že „dané definice trhu obecně, platí i pro trh CR a dodávají, že charakter, kvalita a forma subjektů a objektů trhu CR však mají specifika, která z něj vytvářejí samostatný, svébytný trh, pro který je vedle obecných pravidel platný i systém pravidel jedinečných“. Hesková a kol. (2011, s. 61) uvádějí, že „trh cestovního ruchu tvoří podniky cestovního ruchu různých velikostí od globálních společností po malé podnikatelské organizace místního významu“. „Trh cestovního ruchu se skládá z řady společně působících organizací (jako jsou cestovní agentury a kanceláře, dopravní společnosti, komerční ubytovací zařízení, stravovací zařízení, subjekty nabízející návštěvnické atraktivitu a zábavní parky)“ (Hesková a kol., 2011, s. 61). Národní trhy potom dle stejného autorského kolektivu zahrnují tři typy cestovního ruchu, a to: trh směřující dovnitř, trh směřující ven a domácí trh.

Malá (1999) uvádí, že trh cestovního ruchu je vymezen subjekty a objekty. Subjekty rozumí kupující, což jsou účastníci cestovního ruchu, a prodávající, kam

zahrnuje podniky, firmy či jednotlivce prodávající služby a zboží potřebné k zabezpečení účasti na cestovním ruchu. Dále jako prodávající uvádí zprostředkovatelské podniky. Objekty cestovního ruchu označuje hmotné a nehmotné statky, které se stávají předmětem koupě a prodeje a dělí je na služby, zboží a volné statky.

Některými specifickými rysy trhu cestovního ruchu podle Malé (1999, s. 42) jsou:

- vysoká míra závislosti na přírodních a kulturně historických atraktivitách
- místní vázanost atraktivit
- ekonomické využití atraktivit cestovního ruchu formou poskytování služeb
- místní a časové oddělení nabídky, poptávky a spotřeby
- vysoká míra sezónnosti

Trh cestovního ruchu je tvořen nabídkou a poptávkou. Nabídku cestovního ruchu charakterizuje Malá (1999, s. 45) jako *„souhrn všech komponentů nutných k realizaci účasti na cestovním ruchu a naplnění očekávaných efektů a je tvořena atraktivitami cílových míst a vybaveností míst zařízeními cestovního ruchu“*. Předmětem nabídky cestovního ruchu pak stejná autorka označuje objekty cestovního ruchu. Za součást nabídky cestovního ruchu považuje také atraktivity cestovního ruchu, kterými označuje přírodní atraktivity, kulturně historické atraktivity, organizované atraktivity, sociální atraktivity (např. způsob života lidí, tradice a zvyky) a vybavenost zařízeními cestovního ruchu, kterými rozumí například dopravní, ubytovací či stravovací zařízení. Poptávka pak podle Heskové a kol. (2011, s. 61) *„představuje ochotu účastníků cestovního ruchu zaměnit určité množství produktů cestovního ruchu za určité množství peněz, tj. zakoupit tyto produkty za peníze“*. Malá (1999, s. 64) poptávku cestovního ruchu charakterizuje *„jako projev potřeb účastníka cestovního ruchu podložený koupěschopností“*. Stejně jako Hesková a kol. (2011, s. 61) označuje Malá (1999, s. 64) *„nositelem poptávky cestovního ruchu účastníka cestovního ruchu a dodává, že charakter a rozsah poptávky je podmíněn charakterem, rozsahem a strukturou potřeb, které je možno účastí na cestovním ruchu uspokojit, a které se v poptávce odrážejí“*.

Palatková & Zichová (2011) uvádí, že poptávka v cestovním ruchu je dána potenciálními či reálnými návštěvníky a její formování závisí na celé řadě motivačních a limitujících faktorů, výsledkem jejichž působení pak dochází ke konkrétnímu

spotřebnímu chování na trhu cestovního ruchu. Nabídka cestovního ruchu je pak podle nich tvořena atraktivitami, suprastrukturou a infrastrukturou cílové destinace.

2.1.3. Typologie cestovního ruchu

Indrová a kol. (2004, s. 17) tvrdí, že se „v odborné literatuře můžeme setkat s různým členěním cestovního ruchu a závisí na tom, jak se projevuje v reálné konkrétní podobě na straně poptávky nebo nabídky“. Všeobecně se autoři shodují, že cestovní ruch se dělí na jeho formy a druhy. Formou (Indrová a kol. 2004, s. 17) chápe „hledisko motivů účasti na cestovním ruchu. Druhy cestovního ruchu zohledňují jevový průběh cestovního ruchu způsob jeho realizace“. Hesková a kol. (2011) za formy cestovního ruchu považují různé příčiny, které ho ovlivňují a důsledky, které přináší. O druzích cestovního ruchu mluví Hesková a kol. (2011, s. 19) jako o „motivaci účastníků cestovního ruchu, tj. účelu, pro který cestují a přechodně pobývají na jiném místě“ a uvádí tyto druhy cestovního ruchu:

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| - rekreační cestovní ruch | - lázeňský cestovní ruch |
| - sportovní cestovní ruch | - zdravotní cestovní ruch |
| - dobrodružný cestovní ruch | - obchodní cestovní ruch |
| - myslivecký a rybářský cestovní ruch | - kongresový cestovní ruch |
| - náboženský (poutní) cestovní ruch | - stimulační cestovní ruch |

Novacká, Brteková – Magátová, Bartoš, Benčíč, Ivanović, Kubíčková, ..., Trefil (2010) vnímají typologii cestovního ruchu opačně. Podle Novacké a kol. (2010), dělíme druhy cestovního ruchu podle místa realizace a vztahu k obchodní bilanci a do druhů cestovního ruchu zařazuje domácí a zahraniční cestovní ruch, který může být pasivní nebo aktivní. Dále uvádí, že formy cestovního ruchu vystihují podstatu cestovního ruchu, způsob jeho realizace, požadavky účastníků i organizátorů při zabezpečení služeb a uspokojování potřeb. Jako příklady forem cestovního ruchu uvádí například rekreační, kulturně poznávací, sportovně-turistický nebo incentivní cestovní ruch.

Čertík, Attl, Sysel & Vitáková (2001, s. 16) dále cestovní ruch rozlišují podle:

1. místa jeho realizace
2. vztahu k platební bilanci státu
3. délky trvání
4. způsobu zabezpečení jeho průběhu
5. způsobu účasti a formy úhrady nákladů

S členěním podle Čertíka a kol. (2001) částečně souhlasí Palatková & Zichová (2011) a navíc doplňují členění cestovního ruchu dle věku účastníků, dle převažujícího prostředí a dle převažujícího motivu.

2.2. Atraktivita cestovního ruchu

Podle Malé (1999, s. 45) jsou atraktivity cílových míst, ať již dané přírodou nebo vytvořené člověkem, dominantní složkou nabídky v cestovním ruchu. „Tyto atraktivity vytvářejí prostředí pro cestovní ruch, určují jeho vlastnosti a determinují i schopnost toho kterého prostředí realizovat jeho cíle a uspokojovat potřeby jeho účastníků, jakož i schopnost určitých míst se v této oblasti uplatnit“. Pásková & Zelenka (2002, str. 26) popisují atraktivitu „jako zajímavou součást přírody a přírodní podmínky, sportovní kulturní nebo společenský objekt“. Dále pojem vymezují „jako kulturní, sportovní, společenskou nebo jinou událost, přitahující účastníky cestovního ruchu“.

Drobná & Morávková (2004) mluví o atraktivitách jako o předpokladech rozvoje cestovního ruchu. O předpokladech tedy Drobná & Morávková (2004, s. 20) uvádějí, že „ovlivňují existenci a rozvoj cestovního ruchu a jejich obecné zákonitosti i uplatnění v konkrétních oblastech a střediscích člení na předpoklady cestovního ruchu lokalizační, kam přírodní a kulturně-municipální předpoklady, dále selektivní (např.: administrativní, demografické a urbanizační) a realizační (komunikační a materiálně technické)“. Hladká (1997) takto podrobně předpoklady cestovního ruchu nečlení a rozděluje je do pěti skupin, a to na předpoklady přírodní, kulturně historické, materiálně-technické, ekonomické a organizační a personální. S tímto členěním se shoduje Čertík a kol. (2001), který přidává politické, ekologické, administrativní a demografické předpoklady.

Malá (1999, s. 46) uvádí, že atraktivity cílových míst jsou reprezentovány především:

- přírodními atraktivitami (např. terén a jeho tvářnost, klimatické podmínky, fauna a přírodní léčivé zdroje kvalita životního prostředí)
- kulturně-historickými atraktivitami (architektonické památky, kulturní zařízení, významná kulturní a historická místa, technické památky a lidové umění)
- organizovanými atraktivitami (filmové, hudební a divadelní festivaly, folklórní slavnosti, veletrhy a výstavy, kongresy)

- a sociálními atraktivitami, kterými mohou být např. způsob života lidí nebo tradice a zvyky apod.

Oproti Malé (1999) dělí Horner & Swarbrooke (2003, s. 273) atraktivitu na „*přirodní prvky krajiny, člověkem vytvořené artefakty, které původně nesloužily jako návštěvnické atraktivitu, ale nyní alespoň z části slouží, na člověkem vytvořené artefakty, které byly vytvořeny speciálně jako návštěvnické atraktivitu a na speciální události a festivaly, které nemají fyzický ani trvalý charakter*“. Podle Ministerstva pro místní rozvoj (2008) lze atraktivitu CR rozdělit na primární atraktivitu, které dokážou přilákat turisty do dané destinace i z velké vzdálenosti, sekundární atraktivitu, které vyvolají chuť k návštěvě u turistů, kteří se již nacházejí v dané destinaci, ale samotným důvodem k návštěvě destinace nejsou a terciální atraktivitu, které jsou charakterizovány svou malou vahou při rozhodování o tom, zda si výlet koupit.

2.3. Služby v cestovním ruchu

Payne (1996, s. 14) uvádí, „*že služba je činností nesoucí prvek nehmotnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem*“. Podle Kotlera (2004, s. 382) představují služby „*nehmotné statky ve formě různých aktivit či poskytování jiného užitku jedním subjektem druhému subjektu, u kterých při koupi či prodeji nedochází k převodu vlastnictví*“. Stejný autor dále uvádí čtyři charakteristické vlastnosti služeb a to:

- nehmotnou povahu
- nedělitelnost
- rozmanitost kvality
- pomíjivost.

Orieška (2010, s. 9) charakterizuje služby v cestovním ruchu jako „*heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu*“. Podle Hladké (1997, s. 27) jsou služby cestovního ruchu „*činnostmi nesoucí užitečný efekt, který může být individuální nebo společenský*“, kdy stejná autorka upozorňuje na důležitost komplementarity služeb, u které se jednotlivé služby doplňují a uvádí, že služby cestovního ruchu čerpá účastník cestovního ruchu ve volném čase a mimo své trvalé bydliště. Orieška (2010, s. 9) uvádí speciální znaky služeb v cestovním ruchu, které doplňují znaky služeb obecné, kdy těmito znaky jsou:

- časová a místní vázanost na primární nabídku cestovního ruchu

- komplexnost a komplementárnost
- zastupitelnost
- mnohooborový charakter
- nezbytnost zprostředkování
- dynamika a sezonnost poptávky
- nezbytnost poskytování informací a o kvalitě
- neanonymita spotřebitele

Francová (2003) dělí služby cestovního ruchu na základní a doplňkové. Do základních tato autorka řadí služby ubytovací, stravovací a dopravní, do doplňkových potom služby obchodní, společensko-kulturní, směnářenské a zprostředkovatelské. Oriška (2010) na rozdíl od Francové (2003) rozděluje služby v cestovním ruchu na služby cestovního ruchu, které dále dělí na služby dodavatelské (informační, dopravní, ubytovací, stravovací,...) a zprostředkovatelské (informační, cestovních kanceláří a cestovních agentur), a služby ostatní, kam zahrnuje specializované služby pro cestovní ruch (informační, pojistné, směnářenské,...) a služby místní infrastruktury v cílovém místě (informační, obchodní, komunální, zdravotnické, atd.).

2.3.1. Informační služby

Drobná & Morávková (2004, s. 188) upozorňují, že „*informace hrají v cestovním ruchu klíčovou roli*“. Podle Parmové, Dvořáka & Frkové (2013, s. 145) „*informační služby umožňují šíření objektivních poznatků o cílových místech cestovního ruchu a službách, čímž napomáhají účastníkům cestovního ruchu a usměrňují je*“. Oriška (2010, s. 27) dodává, že „*účastníci vyžadují informace v místě bydliště, během cesty i v cílovém místě cestovního ruchu*“. V místě bydliště účastníci cestovního ruchu shromažďují informace z různých komerčních (výstavy, veletrhy), nebo veřejných zdrojů (tisk, rozhlas, internet). Během cestování potom účastníci využívají zejména prostorové informace (informační tabule) a v cílovém místě k informovanosti slouží především turistická informační centra (Oriška, 2010, s. 28).

Turistická informační centra jsou v ČR členěna do tří tříd, a to na třídy A, B a C. Tyto třídy stanovuje A.T.I.C.² dle poskytovaného standardu služeb. Kategorizace, dle které se informační centra člení, není v České republice povinnou. Třída C by měla splňovat minimální standard služeb, otevřeno je sezonně nebo celoročně minimálně 5

² Asociace turistických informačních center

dní v týdnu, minimálně 30 hodin týdně a informace poskytuje minimálně v jednom světovém jazyce. Třída B požaduje splnění minimální standard služeb, celoroční otevření minimálně 5 dní v týdnu, minimálně 40 hodin týdně a v sezonně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu s minimálně 45 hodinami týdně, informace poskytuje alespoň ve dvou světových jazycích, z nichž jeden může mít na pasivní úrovni, umožňuje veřejný přístup k internetu a zprostředkovává průvodcovské služby. Pracovníci turistického informačního centra třídy B by měli mít minimálně středoškolské vzdělání a minimálně jednou ročně se alespoň jeden pracovník účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR. Pro třídu C platí stejné podmínky jako pro třídu B s doplněním otevírací doby na 7 dní v týdnu s minimálně 60 hodinami týdně, disponováním nabídkou turistickým produktů, zprostředkovává ubytovací služby a minimálně jeden pracovník musí mít prokazatelné vzdělání či praxi 5 let v cestovním ruchu. Na vzdělávacím programu A.T.I.C. ČR se účastní minimálně dva pracovníci (aticcr.cz, 2013).

2.3.2. Ubytovací služby

Jak uvádí Indrová a kol. (2004, s. 31) „*ubytovací služby představují základní podmínku pro rozvoj cestovního ruchu a charakterizují je jako umožnění přechodného ubytování mimo místo trvalého bydliště*“. Obdobnou definici ubytovacích služeb uvádí i Čertík a kol. (2001, s. 87), kteří navíc dodávají, že „*do tohoto pojmu se zahrnují i některé další služby, které s poskytnutím přechodného ubytování souvisejí*“. Těmito službami jsou myšleny aktivity spojené s vlastním ubytováním a aktivity, které host v ubytovacím zařízení požaduje a jsou obvykle i v místě jeho trvalého bydliště (čištění oděvů, kosmetické služby, atp.). Většina definic ubytovacích služeb se shoduje a Novacká a kol.(2010, str. 197) dodávají, že „*ubytovací služby jsou vnímány jako základní a nezastupitelné v produktu cestovního ruchu a v balíčkovém produktu, tedy v zájezdu*“.

Orieška (2010) upozorňuje, že materiálně-technickými podmínkami poskytování ubytovacích služeb rozumíme zejména existenci veřejně přístupných ubytovacích zařízení, která fungují na principu vytváření zisku nebo na principu neziskovém a poskytují ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Budují se obvykle společně se stravovacími úseky nebo jako samostatná ubytovací zařízení. Čertík a kol. (2001) upozorňuje, že ubytovací zařízení by mělo zabezpečit i aktivity související s využitím volného času a spojené s účastníkovou profesí.

V České republice, od roku 1999, existuje Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel, která ubytovací zařízení člení podle druhu na:

- hotel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených
- motel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy
- penzion, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem, pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty
- ostatní ubytovací zařízení, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování (Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013-2015).

2.3.3. Stravovací služby

Malá (2002, s. 39) uvádí, že stravovací služby „*uspokojují základní potřebu člověka, a to potřebu výživy. V rámci cestovního ruchu jsou pak stravovací služby využívány jak v průběhu přemísťování, tak i během pobytu v cílové destinaci*“ a jmenuje dvě formy stravování:

- individuální, které realizují přímo účastníci
- společné, kdy se jedná o hromadnou přípravu pokrmů a nápojů pro velké skupiny osob.

Orieška (2010, s. 137) vedle uspokojování základní potřeby výživy uvádí, že stravovací služby „*přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelného k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu*“. Dle stejného autora se jedná se o služby základního stravování (nabídka a prodej kompletního menu, případně u nápojů, označené jako oběd nebo večeře), doplňkového stravování a občerstvení a společensko-zábavní služby. Čertík a kol. (2001) uvádí, že stravovací služby jsou poskytovány ve stravovacích (hostinských)

zařízeních, která rozdělují na restaurační a barová zařízení. Toto rozdělení je v souladu s doporučením upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení z roku 1994, které rozděljuje hostinská zařízení na restaurace a bary a využívá jej mnoho dalších autorů, např. Beránek (2003), Smetana a Krátká (2009, Oriška (2010),).

2.3.4. Dopravní služby

Indrová a kol. (2004) charakterizují dopravní služby jako nezbytnou podmínku realizace cestovního ruchu a jako služby spojené s přemístěním účastníků cestovního ruchu z místa bydliště do místa realizace cestovního ruchu. Uvádí, že na *„jejich kvalitě do značné míry závisí spokojenost účastníka cestovního ruchu a splnění představ, přání a vlastních cílů v místě cestovního ruchu“*. Oriška (2010, s. 37) uvádí, že dopravní služby *„umožňují přepravu účastníka cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do cílového místa a zpět a pohyb v cílovém místě. Poskytování dopravních služeb souvisí s rozvojem osobní dopravy, která je z historického hlediska jednou ze základních příčin cestování a cestovního ruchu“*.

Vztahu dopravy a cestovního ruchu se věnuje také Čertík a kol.(2001), kteří na s. 117 uvádí, že *„vztah mezi cestovním ruchem a dopravou je vzájemně podmiňující, což znamená, že rozvoj nových forem a druhů cestovního ruchu vyvolává zároveň i nové požadavky na rozvoj nových forem, kvalitu a přepravní kapacitu a také na rozvoj a rekonstrukci dopravní sítě“*. Zatímco Indrová & kol. (2004) se o členění dopravy nijak podrobně nezajímají (uvádějí jen druhy dopravy a jejich charakteristiky), Čertík a kol. (2001, s. 118) uvádí hned několik pohledů členění dopravy, a to na dopravu:

- podle použitého dopravního prostředku – letecká, železniční, silniční, vodní a ostatní druhy dopravy (vertikální, městská, cyklodoprava)
- podle teritoriálního hlediska – vnitrostátní a mezinárodní
- podle hlediska periodicity – pravidelná a nepravidelná
- a podle sezonnosti na celoroční a sezonní.

Stejně jako Čertík a kol. (2001) odkazuje na oboustrannost vztahu dopravy a cestovního ruchu, Oriška (2010, s. 37) dále uvádí, že *„pokud doprava uspokojuje potřeb účastníků cestovního ruchu, označuje se jako rekreační doprava“*. V cestovním ruchu má významné místo nejen veřejná osobní doprava, ale i individuální doprava, uskutečňovaná osobními dopravními prostředky. Veřejná doprava je doprava

provozovaná za předem určených podmínek a vyhlášených přepravních a tarifních podmínek a přístupná každému zájemci.

2.4. Cestovní ruch seniorů

Indrová a kol. (2004) za cestovní ruch seniorů pokládají cestovní ruch obyvatelstva postproduktivního věku. Čertík a kol. (2001) cestovní ruch seniorů označují jako seniorskou turistiku lidí starších 55 let a uvádí charakteristické znaky jako je například přednost skupinového cestovního ruchu, mimosezonnost, využívání výhodných nabídek a slev. Attl & Nejdler (2004, str. 23) uvádějí, že „*segment seniorů nemá obecně přijatou hranici věkového vymezení. Důvodem označují různou dobu odchodu do důchodu v jednotlivých zemích a regionech*“.

Podle zprávy, z dvaadvacátého sjezdu České geografické společnosti z roku 2010, o potenciálu cestovního ruchu seniorů v České republice, se současný segment seniorů, oproti generacím minulým, vyznačuje lepším zdravotním stavem a vyšší vitálností, fyzickou i duševní aktivitou (Klufová, Nývltová & Francová, 2010). Klufová, Nývltová & Francová (2010) uvádějí, že v současné době se evropští senioři podílí patnácti procent na celkovém počtu dovolených se čtyřmi a více přenocováními. Uvádějí, že většina těchto cest je realizována v rámci domácího cestovního ruchu a upozorňují, že právě senioři uskutečňují více dovolených v přepočtu na jednoho turistu ročně, než mladší věkové skupiny. K tomu Drobná & Morávková (2004, s. 137) dodávají, že „*seniorský cestovní ruch patří mezi nejrychleji rostoucí segment ČR a jedná se tedy o velmi zajímavou a rozšiřující se skupinu zákazníků*“. Nakonec Parmová, Dvořák & Frková (2013) tvrdí, že u seniorů se musí dát pozor na „dříve narozené“, kteří si chtějí dokazovat, že jsou schopni držet krok ve fyzických aktivitách s mladšími kategoriemi. Proto je nutné diplomaticky takovýmto hostům přepínání rozmluvit a dodávají, že senioři patří mezi vděčné a přátelské hosty a není třeba jim věnovat žádnou přehnanou péči.

Drobná & Morávková (2004, s. 137) uvádějí specifika seniorského cestovního ruchu jako je vyšší standard ubytování (jako např. pohodlné lůžko, které je o 10 až 15 cm vyšší než normálně), dále vyšší záruka bezpečnosti, stravování (např. nabídka možnosti speciálního stravovacího režimu), výběr vhodných druhů sportovních aktivit, využívání mimosezonních slev, cestování za účelem poznávání a odjezd z domova.

2.4.1. Segment seniorů na trhu cestovního ruchu

Orieška (2010) segment trhu charakterizuje jako relativně homogenní skupinu účastníků cestovního ruchu, která se z určitého hlediska dostatečně liší od ostatních skupin účastníků. Podle něho je výsledkem marketingové procedury označované jako segmentace účastníků, která využívá pro rozdělení účastníků do skupin více kritérií. Čertík a kol. (2001) segmentací trhu rozumí členění trhu na různé skupiny zákazníků, které mají společné charakteristiky. Jednotlivé segmenty, podle něho, potom vytvářejí cílové trhy, na které se podniky zaměřují. Podle Novacké a kol. (2010, str. 37) je „segment klientely určitá skupina (podmnožina) osob, se specifickými vlastnostmi nebo zájmy z celé všeobecně dané skupiny lidí“. Dále uvádí, že segmenty lze rozdělit podle demografických charakteristik (věk, rodinný status, pohlaví...), podle geografických charakteristik, podle délky pobytu a podle zájmu. Jak uvádí Indrová a kol. (2004, s. 38) „segmentace trhu cestovního ruchu je důležitá kvůli lepšímu poznání potřeb zákazníků a vytvoření správné marketingové strategie“. Orieška (2010) dodává, že segment seniorů je charakteristický dostatkem volného času a kupního fondu, proto senioři mohou cestovat častěji a po libovolnou dobu. U segmentu seniorů poukazuje na preferenci určitých forem cestovního ruchu, jako jsou poznávací pobyty, lázeňské a ozdravné pobyty či návštěvy příbuzných a známých. S těmito specifiky se shoduje i Asociace českých cestovních kanceláří České republiky. Uvádí, že „senioři špatně snášejí organizování na poslední chvíli a proto jsou ideálními zákazníky pro nabídku first minute, upozorňuje na nutnost zabezpečení vhodných ubytovacích služeb a charakterizuje seniory jako méně otevřené a více opatrné, což vybízí k organizaci zájezdu citlivým způsobem“ (www.ackcr.cz,2011).

Jak je uvedeno, hlavním problémem je otázka, koho lze jako seniora označit a koho nikoli. Vnímání pojmu senior je individuální a definice pojmu senior není jednotná. Za seniora Pásková & Zelenka (2002) označují turistu třetího věku, který je vymezen věkem nad 60 let. Sociologové, jak uvádí Orieška (2010), chápou jako seniorský věk hranici 55 let. Gerontologové dělí stáří do tří skupin – kalendářní, biologické a sociální. Počátkem stáří označují věk 65 let a seniory dělí na mladé (65 – 74 let) a věkovou skupinu od 75 do 84 let označují pravým stářím (Orieška 2010, s. 348). Český statistický úřad používá pojem senior pro občany starší 65 let. Tímto rozdělením se budu řídit při zpracování dalších částí této práce.

2.4.2. Stárnutí obyvatelstva

Jak uvádí Oriška (2010, s. 347) „*cestovní ruch seniorů patří mezi nejrychleji rozvíjející se segmenty trhu cestovního ruchu. Je to dáno především tím, že se prodlužuje délka života*“.

Ze zprávy Evropské unie o stárnutí populace vyplývá, že Evropu čeká změna věkové struktury obyvatelstva. V prognóze do roku 2060 se předpokládá, že nárůst počtu obyvatel bude pouze mírný, ze současných 502 milionů na 517 milionů obyvatel. Populace ale rapidně zestárne. Očekává se, že v roce 2060 bude EU z třiceti procent složena z obyvatel starších 65 let. Zpráva uvádí, že stárnutí populace bude jedním z největších problémů EU a bude mít obrovský ekonomický dopad (www.ec.europa.eu, 2012).

Projekce obyvatelstva České republiky Českého statistického úřadu z roku 2013 definuje současné složení populace ČR jako populaci s nízkým počtem a podílem dětí, silným zastoupením ekonomicky aktivního obyvatelstva a nízkým podílem osob ve vyšším věku. Budoucí vývoj je ale předpokládán ve směru stárnutí obyvatelstva. Podle střední varianty projekce, se bude počet obyvatelstva zvyšovat až do roku 2018, což ale bude zapříčiněno hlavně stěhováním. Posledním rokem nárůstu obyvatelstva přirozenou měnou ČSÚ označuje rok 2012. Následující roky, kdy počet zemřelých převyšuje počet živě narozených.

Schéma 1: Počet a pohyb obyvatel

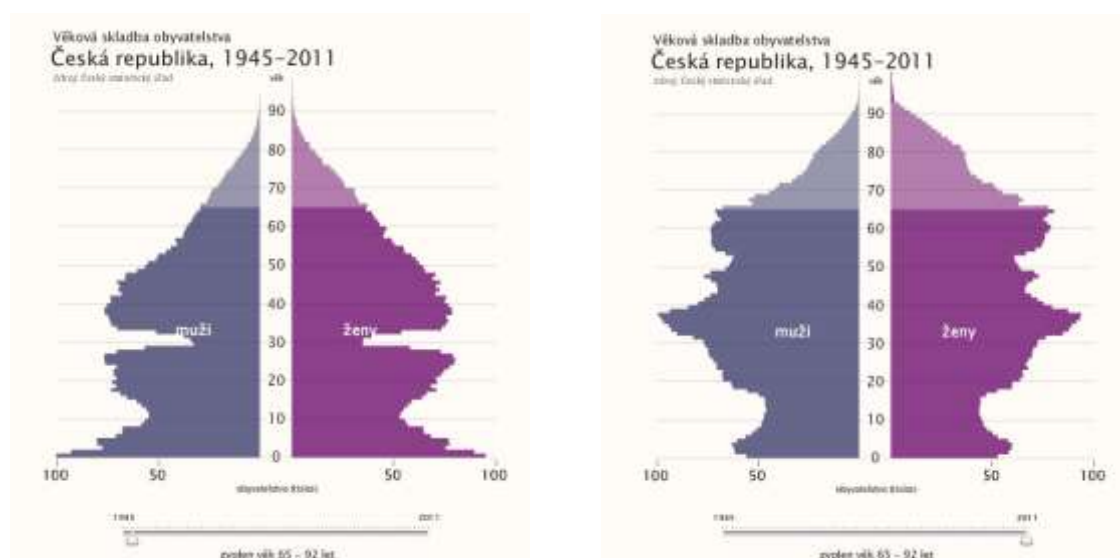
	Počet obyvatel v tis. (stav 1.1.)									
	2011	2021	2031	2041	2051	2061	2071	2081	2091	2101
Celkem	10 487	10 528	10 374	10 098	9 778	9 337	8 781	8 308	7 965	7 684
Muži	5 147	5 175	5 097	4 967	4 825	4 611	4 347	4 139	3 987	3 854
Ženy	5 340	5 353	5 276	5 130	4 953	4 726	4 434	4 169	3 978	3 829

	Pohyb obyvatel a přírůstky/úbytky v tis. (průměr let)									
	2011-2020	2021-2030	2031-2040	2041-2050	2051-2060	2061-2070	2071-2080	2081-2090	2091-2100	
Živě narození	101,3	83,5	81,6	82,6	72,5	69,1	68,9	63,6	60,5	
Zemřelí	107,3	110,0	121,6	128,3	131,5	140,3	132,5	114,9	106,1	
Přirozený přírůstek	-6,0	-26,5	-40,0	-45,8	-59,0	-71,2	-63,7	-51,3	-45,6	
Saldo migrace	10,2	11,1	12,4	13,8	14,9	15,6	16,3	17,0	17,5	
Celkový přírůstek	4,1	-15,4	-27,6	-32,0	-44,1	-55,6	-47,3	-34,3	-28,1	

Zdroj: Český statistický úřad (2013)

Postupné stárnutí obyvatelstva je patrné z grafu Českého statistického úřadu. Od roku 1945 do roku 2011 stoupl počet obyvatel o 2,4 milionu. Nárůst počtu obyvatel starších 65 je ale rapidní. Zatímco v roce 1945 zde žilo 649 800 seniorů, o dvacet let později, kdy republika měla již 9,8 milionu obyvatel, byl počet starších 65 let již 1 054 700. O dalších dvacet let později, tedy v roce 1985 na území státu žilo 1 221 200 obyvatel starších 65 let. V roce 2005 bylo zastoupení seniorů téměř shodné, bylo jich 1 443 700. Do roku 2011 počet občanů ve věku 65 let rychle narostl, a to na 1 691 600.

Schéma 2: Věková skladba obyvatelstva



Zdroj: Český statistický úřad (2013)

V roce 2011 se podle Českého statistického úřadu populace České republiky rozrostla o 18,7 tisíc obyvatel, přičemž nejvýrazněji se na tomto nárůstu podílela věková skupina obyvatel nad 65 let. Zastoupení seniorů roste již od 80. let 20. století. Ve věkové kategorii obyvatel starších 65 let se nejvíce rozšířil počet seniorů ve věku 65- 74 let, jejich počet meziročně narostl o 6,6%, a to na 0,998 milionu (www.czso.cz, 2014).

Schéma 3: Věkové složení obyvatelstva

	2001	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Počet obyvatel (v tis.)	10 206	10 287	10 381	10 468	10 507	10 533	10 505
v tom ve věku: 0-14	1 622	1 480	1 477	1 480	1 494	1 518	1 541
15-64	7 170	7 325	7 391	7 431	7 414	7 379	7 263
65+	1 415	1 482	1 513	1 556	1 599	1 636	1 701
v tom: 65-74	830	822	837	869	905	936	998
75-84	478	548	551	550	548	545	542
85+	106	113	125	137	146	155	161
Podíl věkové skupiny (v %)							
0-14	15,9	14,4	14,2	14,1	14,2	14,4	14,7
15-64	70,2	71,2	71,2	71,0	70,6	70,1	69,1
65+	13,9	14,4	14,6	14,9	15,2	15,5	16,2
Syntetické ukazatele							
Index stáří ¹⁾	87,2	100,2	102,4	105,1	107,0	107,8	110,4
Index ekonomické závislosti A ²⁾	42,3	40,4	40,4	40,9	41,7	42,7	44,6
Index ekonomické závislosti B ³⁾	57,1	54,1	53,9	54,1	54,6	55,0	56,3
Průměrný věk - celkem	39,0	40,2	40,3	40,5	40,6	40,8	41,1
- muži	37,4	38,6	38,8	38,9	39,1	39,3	39,6
- ženy	40,5	41,7	41,8	42,0	42,1	42,3	42,5
Věkový medián	37,9	39,1	39,1	39,2	39,4	39,6	40,1

¹⁾ počet osob ve věku 65 a více let na 100 dětí ve věku 0-14 let
²⁾ počet osob ve věku 0-14 let a osob starších 65 let na 100 osob ve věku 15-64 let
³⁾ počet osob ve věku 0-19 let a osob starších 65 let na 100 osob ve věku 20-64 let

Zdroj: Český statistický úřad (2012)

V roce 2011 připadalo na sto dětí mladších 15 let více než sto deset osob starších 65 let

Pro ucelení údajů o stárnutí obyvatelstva a dokázání postupných vývojových tendencí uvádím ještě jako příklad pohyb obyvatelstva v Jihočeském kraji.

2.4.3. Služby cestovního ruchu pro seniory

Čertík a kol. (2001, s. 257) upozorňují, že „*služby pro seniory jsou svým charakterem zvláštní, protože odrazují specifické potřeby tohoto segmentu*“. Poukazuje hlavně na ubytovací a stravovací služby, u kterých vyzdvihuje nutnost pohodlí a charakter nabízeného stravování, u kterého by měl být kladen důraz na stravovací režim návštěvníka. Oriška (2010) seniory popisuje jako segment mající své potřeby a cíle, vyžadující zvláštní nabídku, vyšší standard ubytování i stravování a příjemnou atmosféru a cestující v mimosezóně. Jako další specifika seniorů uvádí, že si rádi

připlatí za kvalitu, často cestují s vnoučaty, nakupují dopředu a nepodléhají sezónním vlivům. Naproti tomu očekávají důkladnou organizaci a absenci stresových situací. Upozorňuje na rizikovost z hlediska možných zdravotních problémů.

3. Cíle a metodika práce

3.1. Cíle práce

Cílem práce je zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu v cestovním ruchu a na základě výsledků provedených analýz navrhnout možnosti dalšího rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů ve zkoumané oblasti.

3.2. Metodický postup řešení práce

Metodický postup je založen na využití široké škály vědeckých poznatků, získaných studiem odborné a vědecké literatury v podobě monografií a dalších publikací, odborných a vědeckých časopisů, výzkumů, studií a materiálů zařízení poskytující služby cestovního ruchu. V závislosti na řešeném tématu je třeba shromáždit dostatečné množství dat, která by umožnila vlastní výzkum. Za základní metodu celé práce je považována analýza. Výzkum byl proveden v několika fázích, které navazují na výše stanovené cíle.

Mezi v práci hlavní použité výzkumné techniky patří:

- studium odborné literatury,
- analýza sekundárních dat,
- deskripce zkoumané oblasti,
- dotazníkové šetření,
- řízené rozhovory,
- vlastní pozorování.

Při analýze sekundárních dat byla nejprve vymezena zkoumaná oblast, pro jejíž popis bylo čerpáno z pramenů, jako jsou oficiální stránky měst, obcí a mikroregionu, tištěné průvodce, údaje Českého statistického úřadu a portály věnované cestování.

Dále bylo provedeno dotazníkové šetření, jež se zaměřilo na seniory, jako účastníky cestovního ruchu. Dotazníky byly sestaveny za účelem objevení požadavků seniorů při cestování a byly vytvořeny na základě teoretických poznatků. Dotazníkové šetření se uskutečnilo od července do září roku 2013, kdy byly předány osobní formou samotným respondentům-seniorům a vedoucím různých akčních skupin pro seniory.

Formulář dotazníku je přiložen jako příloha 2 a vyplněné dotazníky byly pro zpracování archivovány. Dotazník obsahoval deset otázek, z nichž jedna obsahovala devět podotázek, celkem tedy osmnáct otázek. Otázky byly vybrány tak, aby vedly ke zjištění informací nezbytných pro splnění cílů práce. Sedmnáct otázek bylo uzavřeného typu, z nichž dvě byly identifikační. Jedna otázka byla otevřeného typu. Rozdáno bylo 150 dotazníků a jejich návratnost činilo 82 %. Na otázku otevřeného typu odpovědělo pouze devět z respondentů. K vyhodnocení dotazníku byl použit Microsoft Office Excel, do kterého byla data zanesena vyhodnocena a znázorněna pomocí grafů.

Třetím krokem bylo provedení dvou řízených rozhovorů. První z nich proběhl v Informačním centru v Prachaticích s paní Věrou Houškovou, DiS. a druhý v kanceláři zástupkyně starosty města Prachatic s paní Hanou Rabenhauptovou. Cílem řízených rozhovorů bylo ověření dat získaných z dotazníkového šetření. Jejich výhodou byla možná bezprostřední reakce na odpovědi a jejich možné nejasnosti. Výběr dotazovaných byl záměrný pro vhodné řešení problémů plynoucích z dotazníkového šetření. Vybrané dotazované byly více než ochotné spolupracovat, byly milé, chápavé a vstřícné.

Pro úplné doplnění informací o řešené problematice bylo provedeno vlastní pozorování, které rozšířilo pohled na zpracovávané téma a umožnilo naplnění cílů práce. Jelikož ve zkoumané oblasti bydlím a s účastníky cestovního ruchu často komunikuji, probíhalo pozorování po celou dobu zpracovávání práce a bylo založeno na základě informací plynoucích z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů

Po získání všech potřebných dat následovalo jejich shrnutí. Informace o zkoumané oblasti, výsledky dotazníkového šetření, řízených rozhovorů a vlastního pozorování byly shrnuty slovně v syntéze získaných údajů. Na základě shrnutí získaných informací byly vytvořeny návrhy a opatření, které by mohly pomoci vylepšit služby cestovního ruchu pro seniory ve zkoumané oblasti. Nejprve tedy byla provedena analýza sekundárních dat, která vedla k deskripci zkoumané oblasti. Dále následovalo vypracování dotazníku, ve kterém respondenti odpovídali písemně na otázky tištěného formuláře. Pro potvrzení dat získaných z dotazníkového šetření proběhly řízené rozhovory, při kterých jsou vyžadované informace získávány v přímé interakci s respondenty (Molnár, 2010). Pro doplnění informací a zjištění jejich pravdivosti bylo provedeno vlastní pozorování, které již zmínění autor popisuje jako pozorování zaměřené na plánované vnímání určitých jevů. Po získání všech informací byla

provedena jejich syntéza, jež je spojováním poznatků získaných analytickým přístupem. Poslední použitou metodou byla dedukce, pro kterou je podle Molnára (2010) charakteristické, že vychází ze známých, ověřených a obecně platných závěrů a je možné ji aplikovat na dosud neprozkoumané případy a která vedla k vypracování návrhů a opatření.

4. Vymezení mikroregionu Dobrovolný svazek obcí Prachaticko

Mikroregion Dobrovolný svazek obcí (DSO) Prachaticko leží v jihozápadním okraji Jihočeského kraje, v okrese Prachatice, převážná část regionu leží v nadmořské výšce 500 -700 m.n.m a tvoří jej osm obcí: Husinec, Těšovice, Záblatí, Prachatice, Žernovice, Nebahovy, Chroboly a Ktiš (prachatice.cz, 2010).

Obrázek 1: Mapa mikroregionu



Zdroj: Dobrovolný svazek obcí Prachaticko (2010)

Turistické informační centrum - Infocentrum se nachází v historické budově Staré radnice na Velkém náměstí. Otevírací doba od 1. 10. do 31. 5., od pondělí do pátku od 8 do 17 hodin. Od 1. 6. do 30. 9., od pondělí do pátku od 8 do 7 hodin a o víkendu od 10 do 16 hodin s polední pauzou od 12 do 13 hodin (visitprachatice.cz, 2014).

4.1. Historie mikroregionu

Mikroregion byl a je součástí Zlaté stezky, která byla významnou spojnici mezi českými zeměmi a Podunajím a své vrcholné období zažíval v období 14. -16. století. Ke změnám politických a hospodářských poměrů došlo až po 2. světové válce, kdy došlo k odsunutí německého obyvatelstva a následnému doosidlování nepůvodními obyvateli z vnitrozemí, Rumunska, Maďarska a Slovenska. V hospodářském systému byla nastolena „socialistická industrializace“. Po válce došlo k rapidnímu úbytku trvale žijícího obyvatelstva a k zániku mnoha sídelních jednotek jako bylo Lažišťko, Stádla nebo Volovice. Nastalo období rozvoje rozsáhlé investiční průmyslové výstavby – Mlékárny, Šumavanu, velkokapacitního lomu, to vše v Prachaticích, a v ostatních obcích výstavby velkokapacitních zařízení zemědělské výroby. Dále došlo k rozmachu bytové zástavby, především v Prachaticích a Husinci, který byl označován jako středisková obce. Nejvýznamnější změnou v poválečném vývoji byla změna původního zemědělského charakteru regionu na průmyslově – zemědělský. V poválečném vývoji se stabilizovala sídelní struktura a došlo ke vzniku jedné nové obce Žernovice, která do té doby byla součástí obce Nebahovy (prachatice.cz, 2010)

4.2. Dopravní dostupnost

Zatímco dopravní síť okresu Prachatice je poměrně hustá – nejvýznamnější silnice I. třídy prochází okresem od státní hranice Strážný směrem na Vimperk, Strakonice a Prahu. Mikroregionem neprochází žádná dopravně významná komunikace. Silniční síť tvoří silnice II. třídy a to:

- Silnice II/141 Vodňany – Prachatice – Volary
- Silnice II/145 České Budějovice – Netolice – Husinec -Vimperk – Kašperské Hory
- Silnice II/143 Prachatice – Chroboly – Český Krumlov
- Silnice II/144 Husinec - Vlachovo Březí – Volyně (prachatice.cz, 2010).

Parkovací možnosti v okresním městě jsou velmi dobré. Nachází se zde velký počet parkovacích míst, v centru města jsou tato místa zpoplatněna. Všechna parkoviště mají vyhraněná, minimálně, dvě místa pro vozíčkáře. Nedaleko centra, je velké, nezpoplatněné parkoviště s možností parkování autobusů. Centrum města není autobusovou dopravou přístupné.

Přímé železniční spojení má v okrese Prachatice 17 obcí. Zatímco okresem prochází železniční tratě Číčenice – Prachatice - Volary a Strakonice – Vimperk - Volary s pokračováním na Kájov, Český Krumlov a České Budějovice, která má odbočku z Černého Kříže na Stožec a Nové Údolí. (czso.cz, 2012). Železniční síť mikroregionu tvoří železniční trať č. 197 Číčenice - Prachatice – Volary. Dostupnost z hlavního města je možná pouze nepřímým vlakovým spojením zhruba s jednou až třemi přestupními stanicemi. Tato spojení jezdí zhruba každou hodinu a cesta trvá v průměru mezi dvěma až čtyřmi hodinami, v závislosti na množství přestupů. Většina spojů, kromě toho z přestupní stanice Číčenice, je dostupná pro osoby se zhoršenou pohyblivostí. Z Prachatic je možné se dopravit na Šumavu a to, přes Černý kříž, Černou v Pošumaví až do Stožce. Přímé spojení do Černého kříže jezdí každé dvě hodiny a trvá přibližně hodinu. Žádné z těchto spojení ale není přístupné pro osoby se zhoršenou pohyblivostí a vozíčkáře (www.idos.cz, 2014a).

Přímé autobusové spojení z hlavního města jezdí pětkrát denně ve všední den a jeden spoj i v sobotu, cesta trvá přibližně dvě hodiny a čtyřicet minut. Mikroregionem vede nespočet autobusových linek a spojení, kterými je možné se dostat na různá místa regionu, okresu, ale i za jejich hranice. Žádná ze zkoumaných linek není přístupná pro osoby se zhoršenou pohyblivostí a vozíčkáře (www.idos.cz, 2014b).

V mikroregionu nejsou dostupné ostatní druhy dopravy, jako je například MHD. Mikroregion je napojen na síť cyklotras v Bavorsku a Rakousku. Účastníci mají na výběr z šedesáti možných tras jako například trasu Javorník-Bošice – Rohanov - Peckov, trasu Česko-německým pohraničím nebo trasu do Národního parku Bayerischer Wald (www.vyletnik.cz, 2014).

4.3. Ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti

Na území mikroregionu se nachází 25 ubytovacích zařízení, z nichž 17 je v Prachaticích (czso.cz, 2014), což dokládá příloha 1. Z nejvíce poptávaných uvádím tato:

Hotel Albatros RELAX ***** - Hotel se nachází v klidné lokalitě na kraji města Prachatice, má kapacitu 110 lůžek a je zařízen v moderním stylu. K dispozici jsou dvojlůžkové, třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje a restaurace Pohoda. Pokoje jsou vybaveny LCD televizí se satelitním příjmem, WI-FI připojením zdarma, telefonem s přímou volbou, sociálním zařízením, trezorem. Některé pokoje mají balkon či terasu.

Součástí hotelu je Wellness & Spa, dva klimatizované squashové kurty, které se dají spojit k vytvoření tělocvičny pro cvičení větších skupin (hotelalbatros.cz, 2014).

Hotel Albatros ACTIVE **** - Hotel se nachází nedaleko centra města Prachatic, v těsné blízkosti sportovního areálu. Kapacita hotelu je 81 lůžek. K dispozici jsou dvoulůžkové, třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje se sociálním zařízením, LCD televizí se satelitním příjmem, WI-FI připojením zdarma a telefonem s přímou volbou. Součástí hotelu je Pilsner Pub s českou kuchyní. V blízkosti hotelu se nachází plavecký bazén, fotbalové hřiště, běžecké tratě s umělým povrchem, sportovní hala, veřejné koupaliště, skate park, horolezecká stěna a tenisové kurty (hotelalbatros.cz, 2014).

Hotel Koruna - Kapacita hotelu je 40 lůžek. Pokoje jsou vybavené sociálním zařízením, televizorem se satelitním připojením a WI-FI připojením zdarma. K dispozici je bezbariérová restaurace o kapacitě 30 míst. Hotel nabízí možnost stravování formou polopenze či plné penze. U hotelu není možnost parkování (pthotel.cz, 2014).

Hotel Parkán - Kapacita hotelu je 41 lůžek. Pokoje jsou vybavené sociálním zařízením, telefonem, WI-FI signálem a některé pokoje i televizí. Hotel poskytuje pouze snídani, polopenzi či plnou penzi pouze na vyžádání a po domluvě s vedením hotelu. Není bezbariérově přístupná a neakceptuje platební karty a není možnost parkování (hotelparkan.cz, 2014).

Penzion Tina - Kapacita penzionu je 24 lůžek. Pokoje jsou vybavené sociálním zařízením a balkonem. Možnost využití společné kuchyňky. Penzion vybaven posilovnou, jídelnou, bazénem a venkovním grilem (penziontina.cz, 2011).

Penzion u Blanice Husinec – Penzion s celoročním provozem poskytuje ubytování ve dvou, tří a čtyřlůžkových pokojích, jejichž součástí je sociální zařízení, lednička a varná konvice. Ke stravování slouží společná kuchyňka či pizzerie, která je součástí penzionu. V sezóně penzion nabízí možnost stravování formou snídaní či polopenze. Celý objekt je pokryt WIFI signálem (penzionublanice.cz, 2013).

Penzion Jitřenka Záblatí – Penzion s kapacitou 30 osob se nachází u Křišťanovického rybníka. Pokoje jsou vybaveny pouze televizí. Sociální zařízení je společné v přízemí a v patře penzionu. Nabízí stravování formou snídaní či polopenze (jitřenka-kristanovice.cz, 2013).

Penzion Harmonie Chroboly – Penzion je vybaven kapacitou 21 lůžek a v každém pokoji je umístěna televize. Nabízí možnost stravování formou snídaně a polopenze (pension-harmonie.cz, 2014).

4.4. Stravovací zařízení ve zkoumané oblasti

V Prachaticích je možnost velkého výběru stravovacích zařízení. Je zde zastoupena česká, čínská, vietnamská, italská či indická kuchyně. Na výběr je i z velkého množství kaváren a barů.

Jídelna pod branou - Bezbariérová jídelna s českými jídly a samoobslužným provozem (kisprachatice.cz, 2014a).

Restaurace Bastion - Restaurace je bezbariérová a vaří českou kuchyni. Akceptuje platbu v eurech (kisprachatice.cz, 2014a).

Restaurace Černý Medvěd Prachatice - Objekt obsahuje, restauraci, kavárnu a vinárnu. Možnost venkovního posezení. Vaří českou kuchyni, polední menu. Akceptuje platbu v eurech a platebními kartami (kisprachatice.cz, 2014a).

Pizzerie Marco Prachatice - Restaurace má kapacitu 60 míst, jsou zde oddělené kuřácké a nekuřácké prostory. Zabývá se italskou kuchyní. Není bezbariérová. Akceptuje platbu v eurech a platebními kartami (pizzerie-marco.cz, 2006).

Pizzerie Primavera – Italská, nekuřácká restaurace s bezbariérovým přístupem. Neakceptuje platební karty (pizzaprachatice.cz, 2013).

Jako zástupce stravovacích mimo město Prachatice lze uvést Restauraci Dobrá voda Záblatí – která je vybavena kapacitou čtyřiceti míst a terasou. Je plně bezbariérová, přijímá platbu v eurech a polední menu (kisprachatice.cz, 2014a).

4.5. Atraktivity cestovního ruchu ve zkoumaném mikroregionu

Mikroregion má velký rekreační potenciál, hlavně díky přírodním a kulturně historickým atraktivitám (Městská památková rezervace Prachatice a Městská památková zóna Husinec, chráněná území přírody). Mikroregion je bohatý na počet turistických a cykloturistických stezek (prachatice.cz, 2010). Mezi hlavní atraktivity zkoumaného území patří:

Město Prachatice - Prachatice jsou okresním městem s necelými dvanácti tisíci obyvateli, ležící pod horou Libín (1096 m.) a v údolí Živného potoka. Jedná se o

městskou památkovou rezervaci s velkým množstvím renesančních domů. Původní zmínka ještě o Starých Prachaticích pochází z roku 1088, nové město bylo založeno ve 13. století. V době husitských válek bylo město dvakrát dobyt a největšího rozkvětu dosáhlo v 16. století a právě z této doby pochází podoba domů v historickém centru. Největšími atraktivitami města je Velké náměstí, kostel sv. Jakuba, Dolní brána, Prachatické muzeum či unikátní Muzeum českých loutek a cirkusu (prachatice.eu, 2012).

Muzeum českých loutek a cirkusu v Prachaticích - Expozice českých loutek a cirkusu je stálou expozicí. Je doplňována různými výstavami (například výstavou Dětský svět za císaře pána). Pro návštěvníky jsou připravované různé akce, jako dílny pro děti apod. Vstupné je 50Kč, pro seniory snižené na 30Kč. Objekt je částečně bezbariérově přístupný (nm.cz, 2014).

Prachatické muzeum - Muzeum založené v roce 1904 má dvě expozice – o historii města a expozici připomínající důležité události města. I tyto expozice jsou doplňovány různorodými výstavami. Objekt je pouze z části bezbariérově přístupný (prachatickemuzeum.cz, 2009).

Muzeum krajky v Prachaticích - Expozice představuje historii evropské a české ručně paličkové krajky, využití krajk na oděvech a historické potřeby pro paličkování. Obsahuje i kolekci kovové krajky a díla výtvarníků v oblasti paličkové krajky. Muzeum není bezbariérově přístupné (atelierhana.cz, 2014).

Městské divadlo Prachatice - Divadlo ve městě funguje již od roku 1876 a prošlo několika úpravami. Poslední modernizace proběhla v roce 2010 a je zde možnost využít i divadelní kavárnu (kisprachatice.cz, 2014b).

Park mládí v Prachaticích - Park nabízí velké množství volnočasových aktivit – dopravní hřiště, cvičební prvky a pomůcky (prachatice.eu, 2014a).

Husinec - První zmínka o obci pochází z roku 1359. Je rodištěm Mistra Jana Husa a v současné době návštěvníci mohou navštívit jeho rodný dům. Na náměstí stojí jeho památník, který byl prohlášen za národní kulturní památku. Od roku 2003 je jeho centrum městskou památkovou zónou. Nedaleko od obce se nachází Husinecká přehrada (husinec.cz, 2013).

Lanový park Libín - Lanový park Libín je vystaven v atraktivní přírodní scénérii v bývalém dioritovém dolu a leží v nadmořské výšce téměř 1100 metrů. Jeden a půl

kilometru dlouhý lanový park se skládá z šesti tras a je tvořen více jak osmdesáti překážkami. Nachází se zde Dětská trasa, Horní trasa, Panoramatická a Technická trasa, trasa Flying Fox a Adrenalinová věž (adrenalin-libin.cz, 2009).

Veřejné koupaliště Hulák Prachatice - Veřejné koupaliště, které je přístupné za příznivého počasí od června (13-19 hodin) a během léta (10-20 hodin). Nabízí vyžití v plaveckém bazénu, na skluzavkách či v dětském bazénku pro nejmenší. Nachází se zde hřiště pro volejbal či nohejbal a je zde i pingpongový stůl. Celý areál koupaliště je navíc pokrytý hifi signálem zdarma. V areálu DDM Prachatice, který se nachází hned vedle koupaliště, je také možnost využití tenisového kurtu (prachatice.eu, 2014b).

Zřícenina hradu Hus – Zřícenina se nachází zhruba 8 km od města Prachatice, v Panském vrchu. Hrad byl vystavěn na místě původní strážní věže v roce 1341 a měl střežit Zlatou stezku a rýžoviště zlata. O sto let později byl dobyt, vypálen a obnoven již nebyl (obeczablati.cz, 2014).

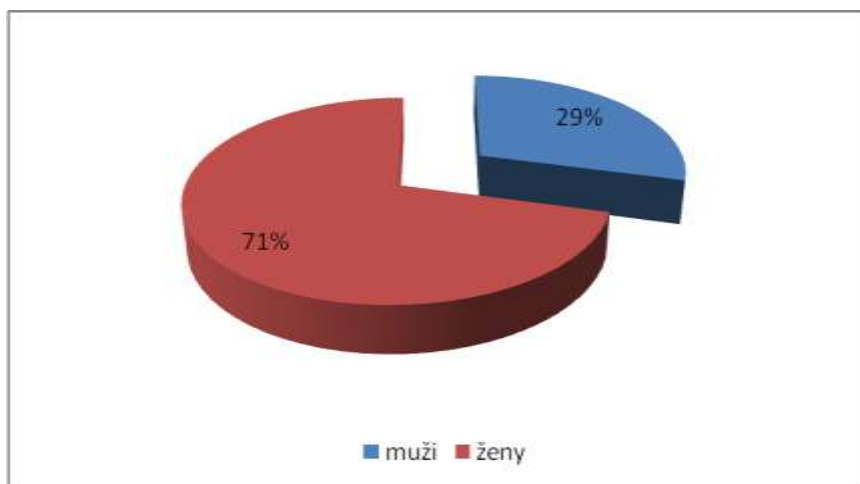
Kostel sv. Jana Křtitele v Záblatí - Kostel byl původně gotický a do současné doby se zachoval presbytář, sakristie a zdivo lodi, která byla zaklenuta pozdněgotickou síťovou klenbou. V 18. století byla ke kostelu dostavěna barokní kaple sv. Jana Nepomuckého (mistopisy.cz, 2009).

5. Vlastní šetření

5.1. Dotazníkové šetření

Graf 1. Pohlaví respondentů

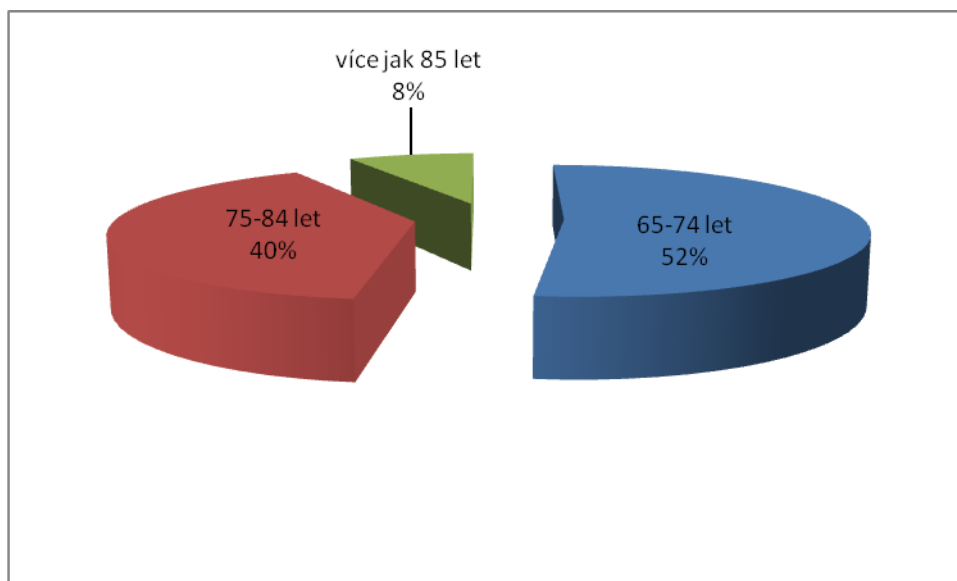
Dotazník vyplnilo 123 respondentů, z nichž 71% bylo žen a 29% mužů.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2. Věková struktura

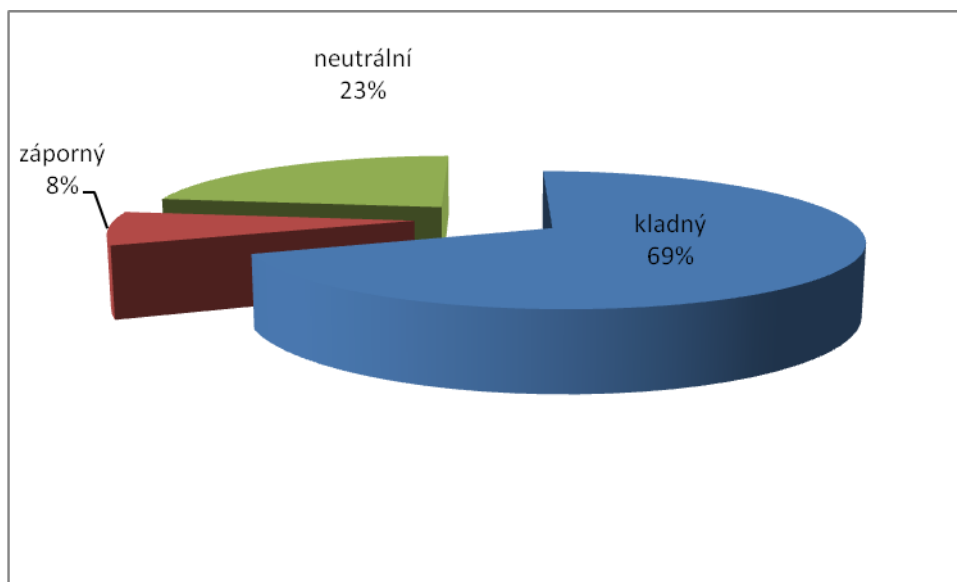
Respondenty byli senioři od věku 65 let. Věk dotazovaných byl rozdělen do tří skupin, a to: ve věku 65-74 let, 75-84 let a více jak 85 let. Nejvíce respondentům, 52%, bylo mezi 65 a 74 lety věku, což jsou, podle Orišky (2010), mladí senioři. Druhá byla skupina seniorů zastoupena věkovou kategorií 75 – 84 let a pouze 8% respondentům bylo více jak 85 let, což by mohlo být způsobeno tím, že v tak vysokém věku je cestování již obtížnější, senioři mají větší zdravotní problémy a do cestování nemají chuť.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 3. Vztah k cestování

69% respondentů uvedlo, že k cestování mají kladný vztah. Druhou skupinu, 23%, respondentů tvořili lidé, kterým cestování nijak nevadí a pouze 8% z dotázaných uvedlo, že jejich vztah k cestování je záporný.

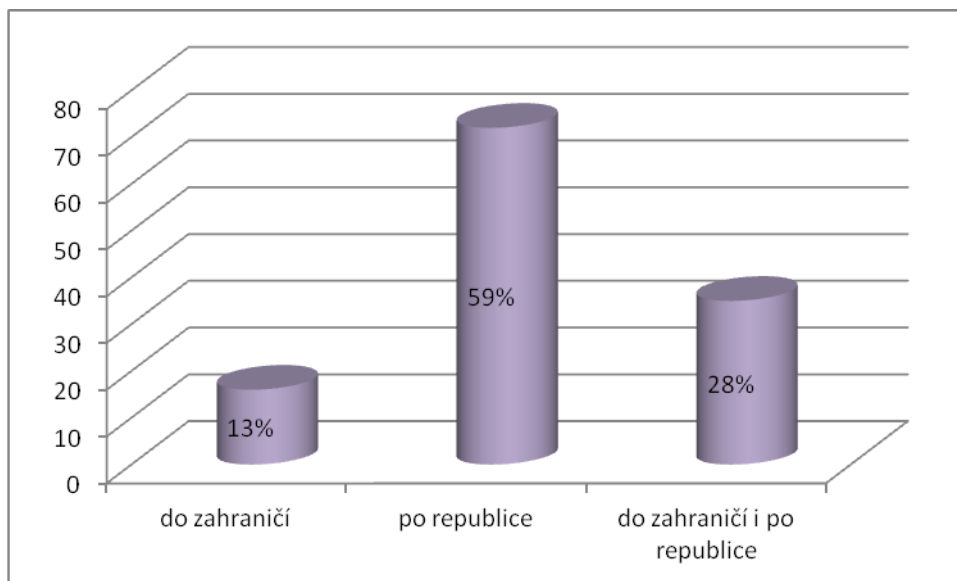


Zdroj: vlastní zpracování

Graf 4. Oblast cestování.

Jak uvedly Klufová, Nývltová & Francová (2010), senioři své cesty nejvíce podnikají v rámci domácího cestovního ruchu, což potvrzuje i otázka 4, kdy nejčastější odpovědí, 59 %, ohledně oblasti cestování, bylo cestování po republice. 28 % seniorů

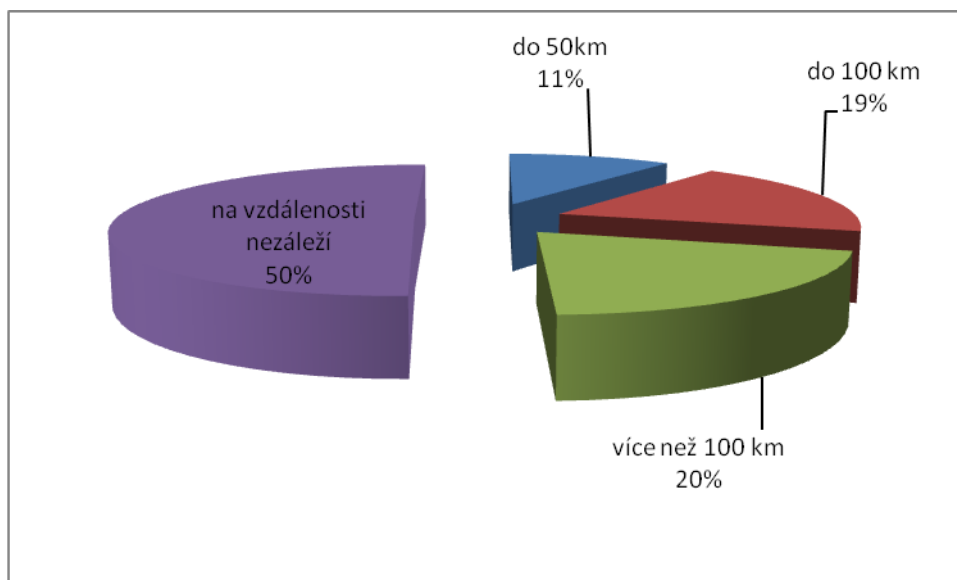
uvedlo, že kombinují cesty po republice s cestami do zahraničí. Třináct procent respondentů uvedlo, že cestují pouze do zahraničí.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5. Vzdálenost cest od bydliště.

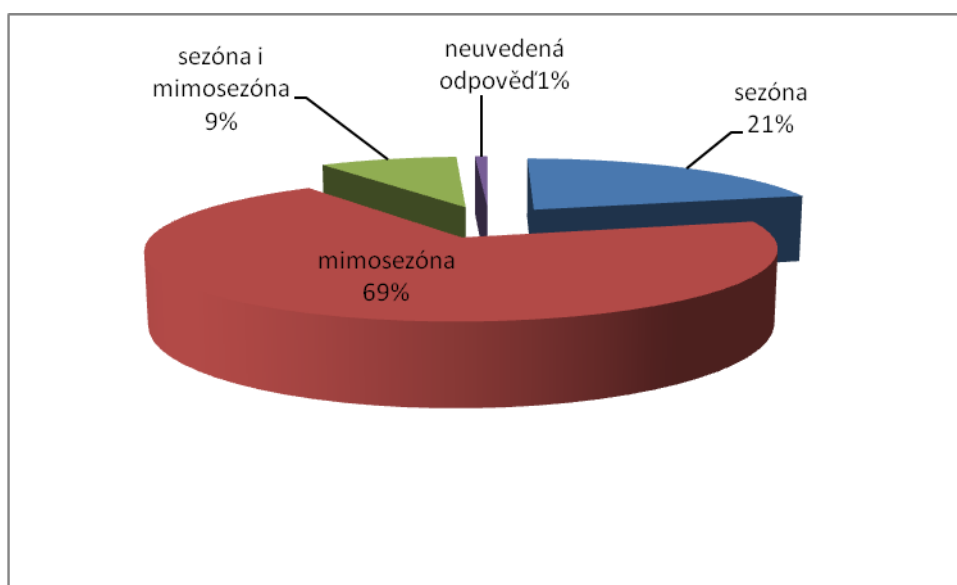
Nejvíce respondentů (50%) uvedlo, že jim na vzdálenosti při cestování nezáleží, 20% respondentů jezdí na cesty ve vzdálenosti více než 100 km, 19% odpovídajících jezdí do 100 km a 11% do 50 km.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 6. Období cestování.

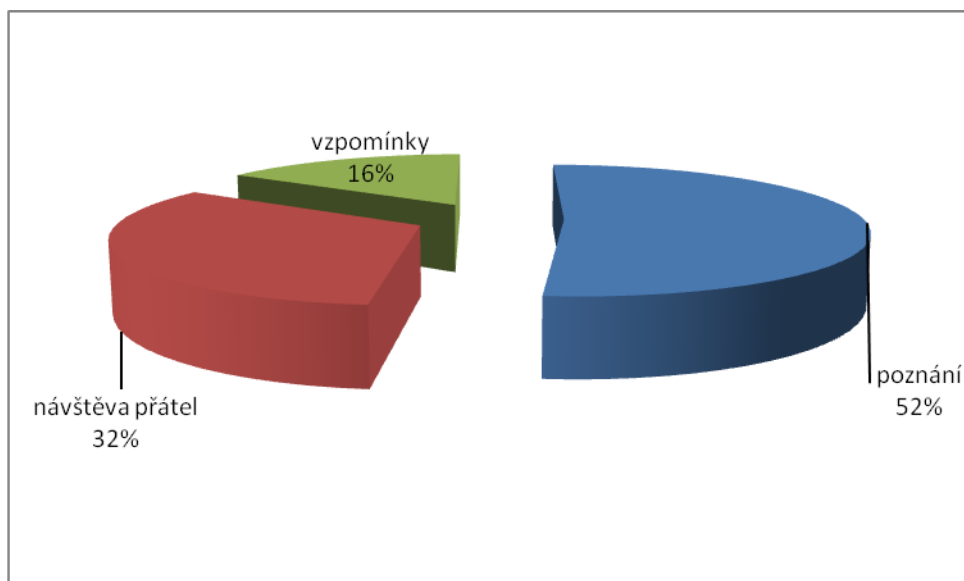
Nejčastěji dotazovaní senioři cestují mimo sezónu, to dává za pravdu tvrzení, že cestovní ruch seniorů je charakteristický svou mimosezonností, jak uvedl Oriška (2010), protože senioři disponují dostatkem volného času a tím pádem jim nezáleží na období vycestování. V sezóně cestuje 21% dotázaných a 9% ze všech odpovědělo, že jim na době nezáleží. Jedno procento respondentů odpověď neuvedlo.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 7. Motiv cestování.

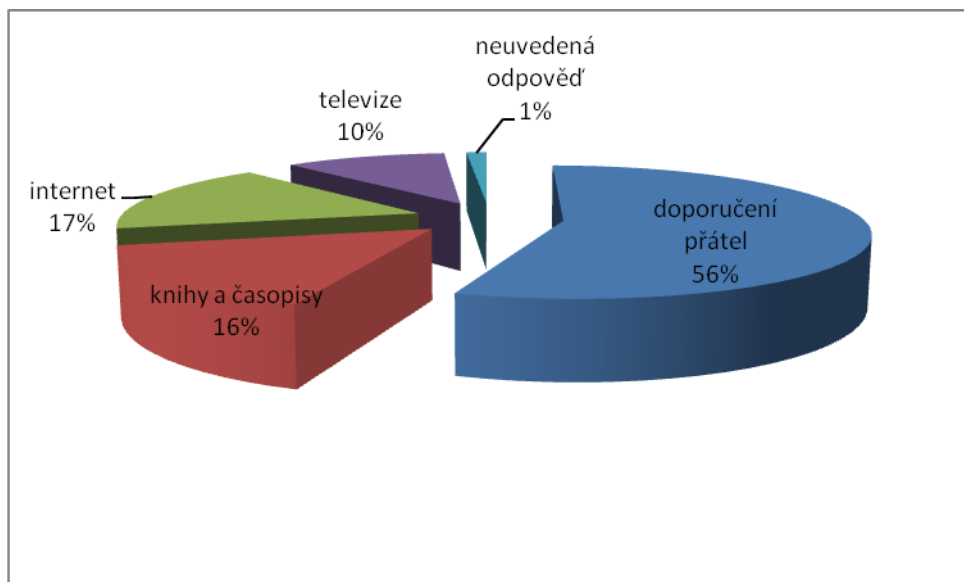
Motiv cestování byl první otázkou, kde lidé měli možnost zaškrtnutí více odpovědí. Celkem bylo uvedeno sto padesát tři odpovědi, Tvrzení Drobné & Morávkové, že senioři nejčastěji cestují za poznáním, bylo ověřeno a tento motiv cestování vyhledává 52 % seniorů. Dále 32 % seniorů cestuje kvůli návštěvě přátel a známých. Až třetí místo zaujímá cestování za vzpomínkami s 16 %.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 8. Zdroj informací o cílovém místě.

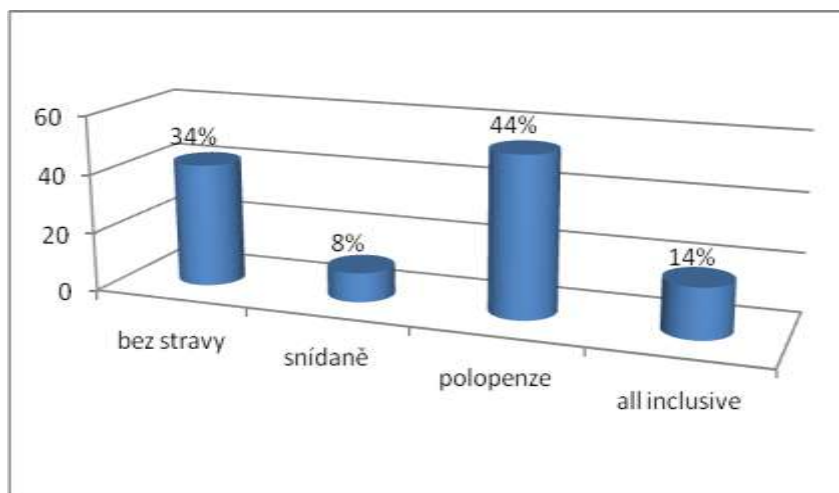
I tato otázka byla s možností zaškrtnutí více odpovědí. Celkově bylo uvedeno 153 odpovědí, kdy nejvíce, 56 %, seniorů se přiklání k cestování plynoucího z doporučení přátel. Překvapivě druhým nejpočetnějším zdrojem informací, s 17 %, je internet. Dále senioři čerpají informace z časopisů a knih (16 %) a z televize (10 %). Jedno procento respondentů na tuto otázku neodpovědělo.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 9. Požadavky na stravovací služby.

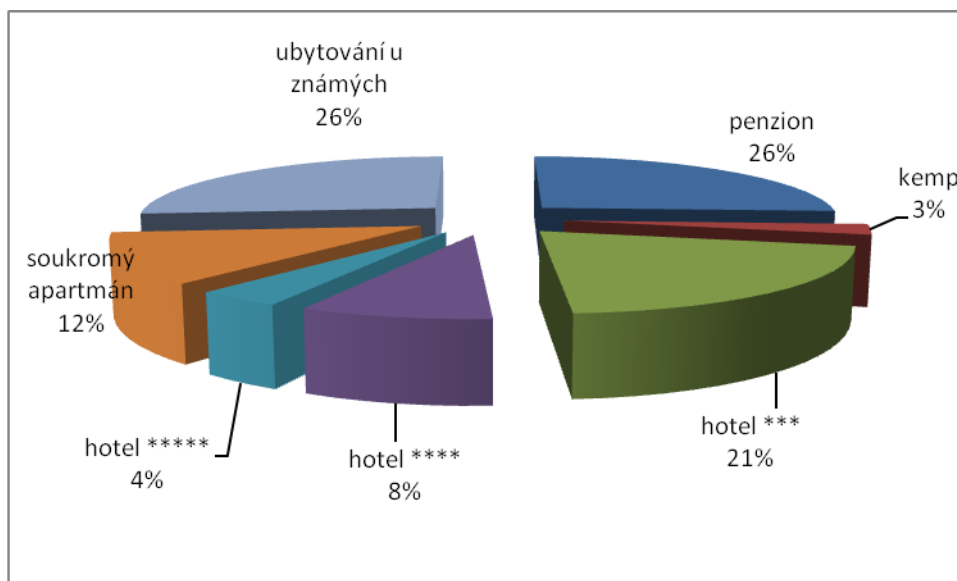
Nejčastěji, 44%, senioři odpovídali, že vyžadují polopenzi jako formu stravování. Druhou největší skupinu (34%) tvořili ti, kteří nemají žádné požadavky. Třetí, nejsilnější, skupinu, celkem 14%, utvořili lidé, kteří požadují služby typu all inclusive. Pouze se snídaní by se spokojilo jen 8% odpovídajících.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 10. Požadavky na ubytovací služby

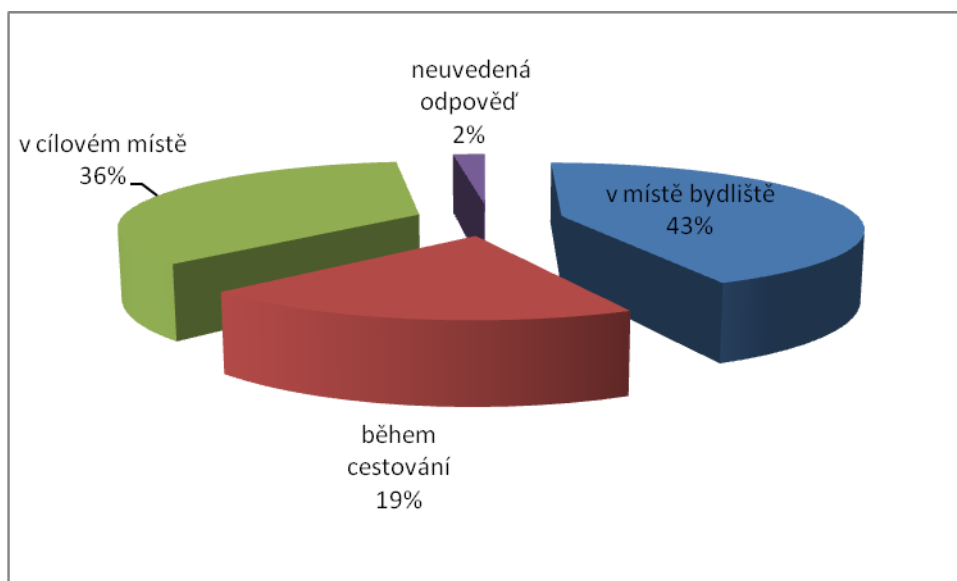
Nejvíce respondentů, 26%, by při svých cestách volilo ubytování u známých, což může být pro seniory více pohodlné, nemusejí se přizpůsobovat novému prostředí a cítí se dobře. Shodně, 26%, dotázaných by se ubytovalo v penzionu. Třetí nejžádanější variantou, 21%, byl hotel kategorie ***, dále 12% seniorů odpovědělo, že by zvolili soukromý apartmán a 8% z těch, kteří odpověděli, by bydleli v hotelu kategorie ****. Pouze 4% lidí by zvolilo hotel kategorie *****. Tři procenta respondentů by si vybralo kemp. K otázce č. 10 bylo možné zaškrtnout více odpovědí.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 11. Místo získávání informací

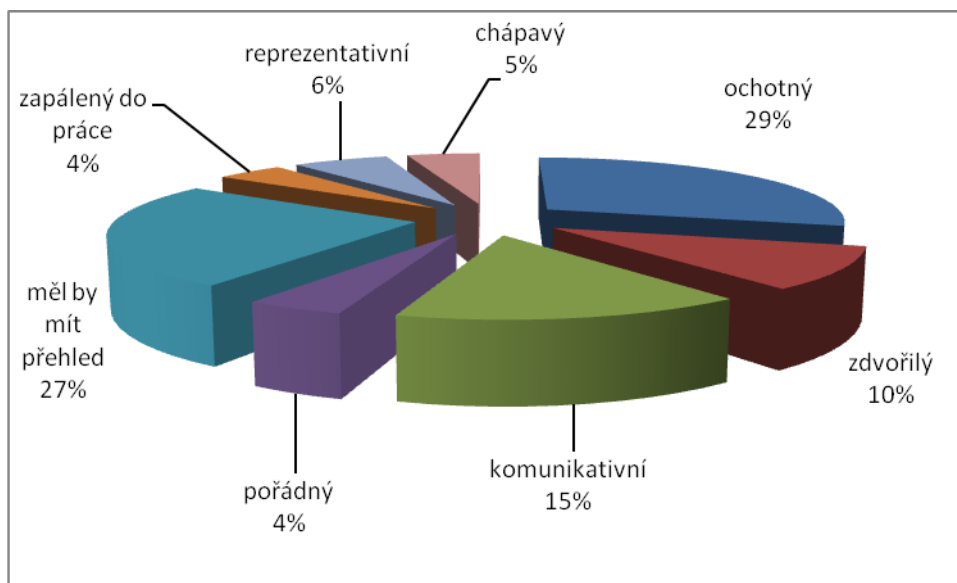
Otázka č. 11 byla další s možností zaškrtnutí více odpovědí, kterých se dohromady sešlo 144. Nejvíce dotázaných, 43%, získává informace o cílovém místě už v místě bydliště, což dokládá i graf 8, kde po doporučení přátel, tvoří nejpočetnější skupinu zdrojů získávání informací internet, časopisy a knihy a televize. 36% dotázaných navštěvuje turistická informační centra až na místě. Nejméně respondentů, 19%, získává informace během cestování. Dvě procenta seniorů na tuto otázku neodpověděla.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 12. Požadavky na pracovníky TIC.

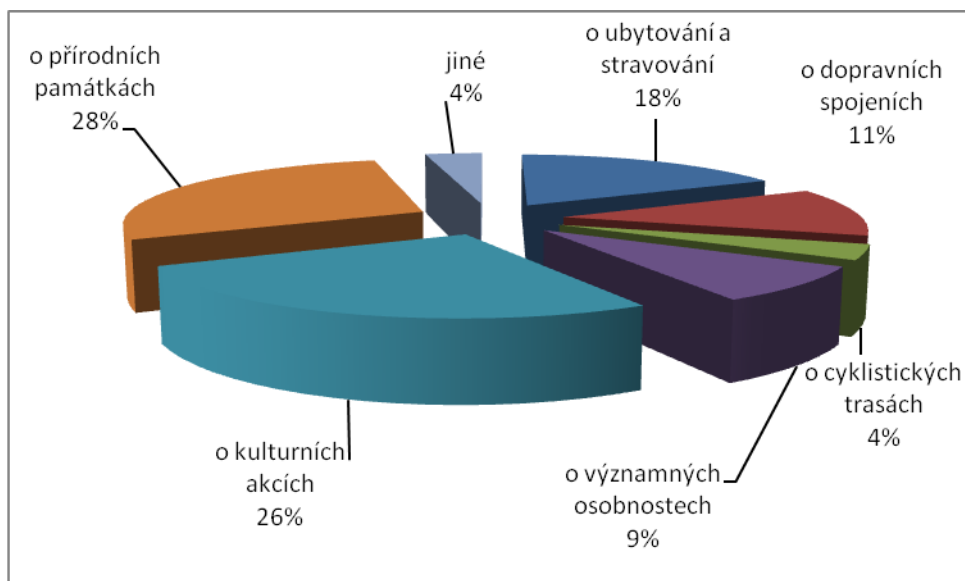
Pracovník turistického informačního centra by měl být v pořadí, podle četnosti odpovědí, ochotný, měl by mít všeobecný přehled, měl by být komunikativní, zdvořilý, reprezentativní a chápavý. Zapálenost do práce a pořádnost dostali stejný počet preferencí.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 13. Druhy informací vyhledávaných v TIC.

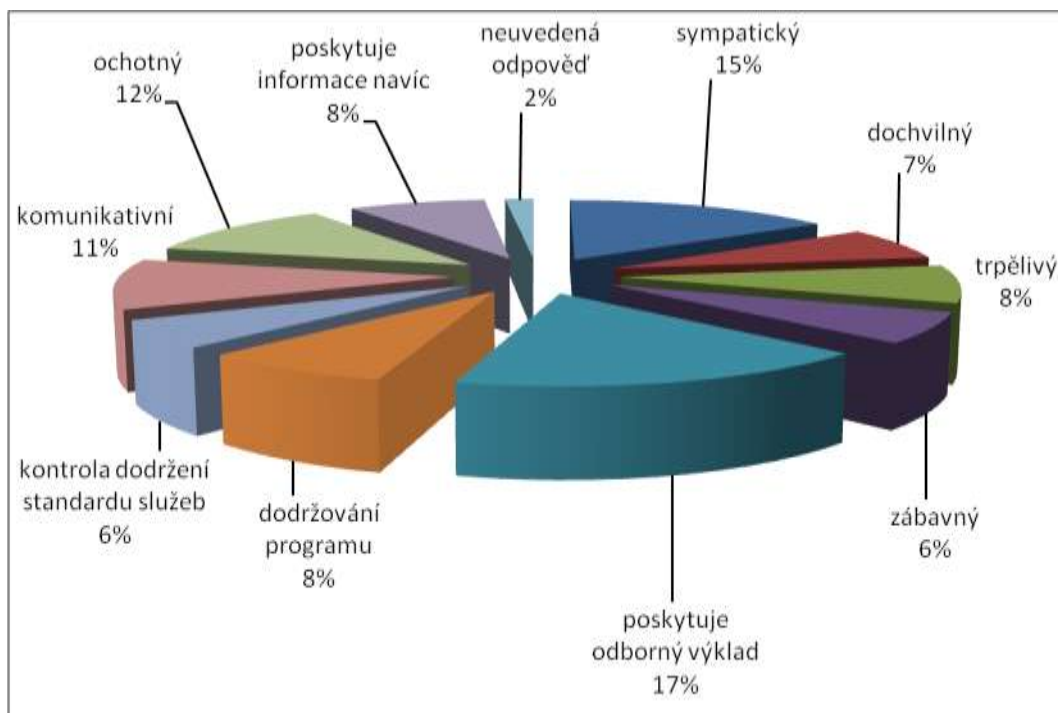
V turistických informačních centrech odpovídající vyhledávají nejvíce informace o přírodních památkách, o kulturních akcích, o možnostech ubytování a stravování, o dopravních spojeních, o významných osobnostech žijících v kraji a o cyklostezkách. Devět respondentů zvolilo jinou odpověď, kde bylo možné vypsati svoji odpověď. Tři z těch, kteří zvolili možnost „jiné“ neuvedl, jaké informace tedy vyhledává. Jeden vyhledává sportovní aktivity. Jeden z odpovídajících uvedl, že se informuje o místních zajímavostech. Dalšího respondenta zajímá, kde má možnost najít veřejné toalety. Dva lidé odpověděli, že je zajímají historické památky a další regionální zajímavosti. Poslední z respondentů uvedl, že by se v turistických informačních centrech chtěl dozvědět, zda - li ještě jeho známí žijí.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 14. Požadavky na průvodce.

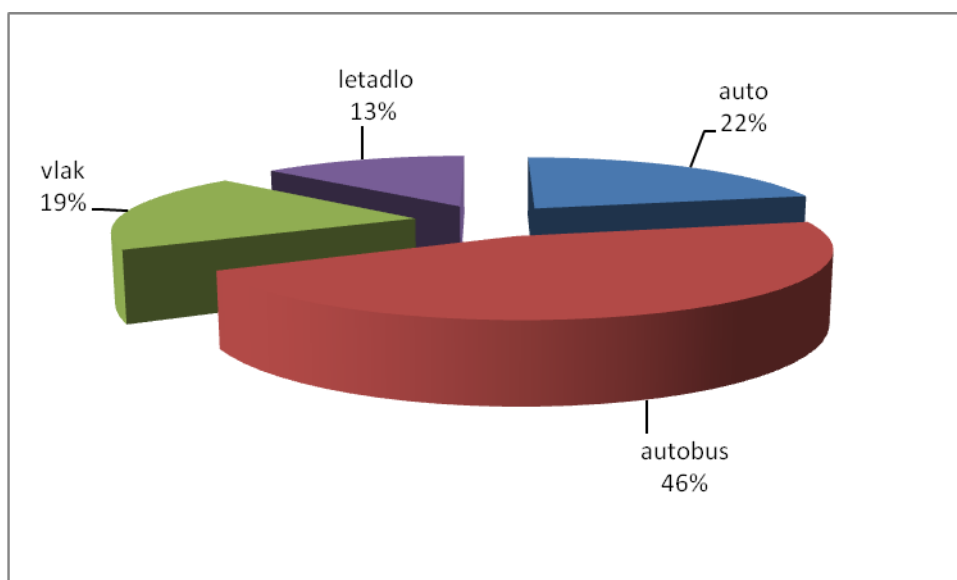
Průvodce, podle seniorů, by měl poskytovat odborný výklad, měl by být sympatický, ochotný, komunikativní a trpělivý. Na stejné úrovni jsou poskytování informací navíc a dodržování programu. Dále by průvodce měl být dochvilný, zábavný a měl by kontrolovat dodržení standardu služeb. Dvě procenta lidí neodpovědělo.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 15. Dopravní prostředek použitý při cestování

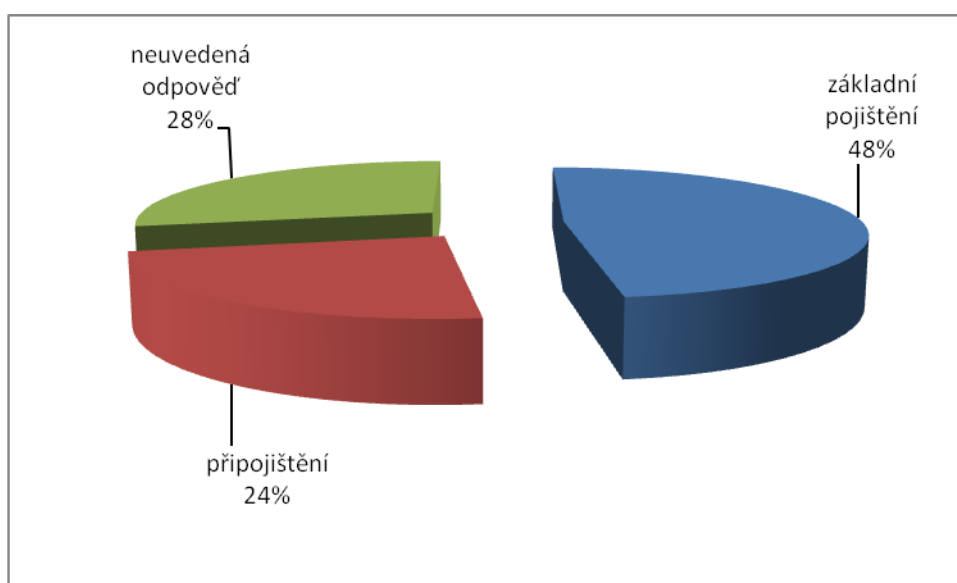
Nejvíce senioři cestují autobusem, což je jedním z charakteristických znaků cestování seniorů. Dále při svých cestách nejčastěji používají automobil, vlak či letadlo.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 16. Druh pojištění.

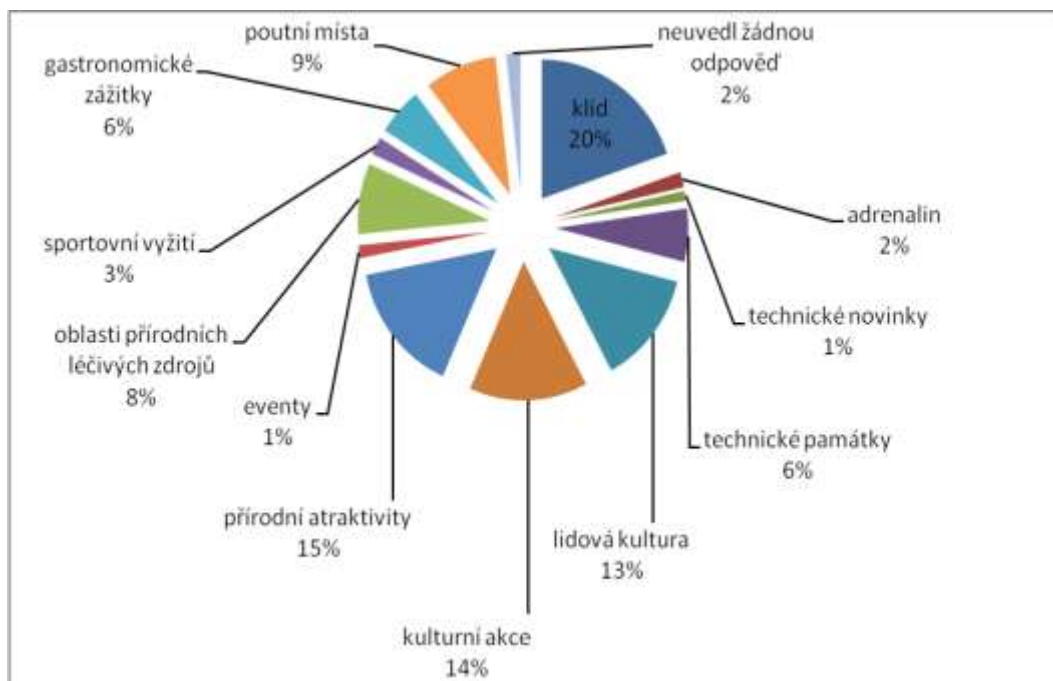
Nejpočetnější skupinu, 48%, tvořili lidé, kteří jsou při cestování jen základně pojištěni, připojištění využívá jen dvacet čtyři procent respondentů a 28% dotázaných na tuto otázku nezodpovědělo.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 17. Důvod cestování.

Podle preferencí senioři nejčastěji jezdí za klidem, přírodními atraktivitami, kulturními akcemi, lidovou kulturou. Vyhledávají poutní místa, oblasti přírodních léčivých zdrojů, technické památky, gastronomické zážitky, adrenalin, sportovní vyžití, eventy a technické novinky. Dvě procenta respondentů neuvedla žádnou odpověď.



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9 s podotázkou d) byla otevřeného typu. Respondenti měli uvést, jak by, podle jejich představ, mělo turistické informační centrum vypadat. Ze 123 navrácených dotazníků odpovědělo pouze třicet osob. Dva z nich napsali, že služby turistického informačního centra vůbec nevyužívají. Všeobecně se respondenti shodli, že by mělo být k dispozici dostatek informačních materiálů, TIC by mělo být přehledné, lehce pro seniory dostupné. Senioři se chtějí od pracovníků TIC dozvědět co nejvíce informací a uvádějí, že je pro ně velmi důležitá ochota pracovníků. Osm z těch, kteří odpověděli, uvedli, že všechna centra, která navštívili, byly vyhovující a senioři byli spokojeni. Odlišujícími odpověďmi byla dostupnost TIC každý den od 8 hodin ráno do 4 hodin odpoledne. V další odpovědi bylo uvedeno, že v oknech by měly být muškáty, pracovníci centra by měli být příjemní, v TIC by měl být automat na kávu a lavička. Lze tedy říci, že TIC seniorům vyhovují, kladli by jen větší důraz na příjemnější atmosféru centra.

5.2. Řízené rozhovory

První řízený rozhovor probíhal v turistickém informačním centru v Prachaticích s jeho pracovnící Věrou Houškovou, DiS.

Otázka: Jaká je návštěvnost infocentra?

Za rok 2013 navštívilo naše infocentrum celkem 16 204 turistů, z nichž 1 885 byli zahraniční turisté.

Otázka: Jak velkou skupinu návštěvníků infocentra tvoří senioři?

Senioři do Prachatic jezdí po celý rok a jejich návštěvnost je poměrně vysoká. Ze všech návštěvníků našeho infocentra jsou z nich z 50 – 60% právě senioři.

Otázka: Jaké informace senioři vyhledávají?

Jelikož naše město navštěvují především organizované skupiny seniorů, jsou dobře informovaní již při příjezdu. Proto většina z nich nevyhledává informace tím, že by se nás, pracovníků, na něco dotazovali. Vybírají si pouze volně dostupné materiály a nakupují pohledy.

Otázka: Poskytuje služby průvodce. Jsou tyto služby seniory často využívány?

Jak jsem již zmínila, město navštěvují hlavně organizované skupiny seniorů. Z osmdesáti procent jsou to skupiny německých seniorů, kteří mají svého průvodce s sebou. Proto zde máme pouze jednu průvodkyni, která provádí v německém jazyce, a její služby jsou využívány jen několikrát do roka. Služby průvodce v českém jazyce jsou žádány maximálně jednou až dvakrát ročně.

Otázka: Mají návštěvníci možnost se vyjádřit k provozu informačního centra? Zaznamenáváte jejich stížnosti?

Možnost vyjádřit svoji spokojenost má samozřejmě každý návštěvník. Nemáme tu ale žádnou „knihu stížností“ nebo něco podobného. Zpětná reakce nám chodí hlavně prostřednictvím emailu. Stížnosti ale nechodí. Většinou nám lidé píší, jak moc se jim v Prachaticích líbilo a že se vším byli spokojeni.

Druhý řízený rozhovor proběhl s paní Hanou Rabenhauptovou, která pracuje jako referentka pro samosprávu a komunitní plánování v kanceláři starosty města

Prachatic. Na území města spolupracuje se všemi seniorskými organizacemi a organizacemi tělesně postižených.

Otázka: Doprovázíte skupiny seniorů při jejich zájezdech. Podílíte se na tvorbě zájezdů?

V našem městě působí pět organizací zabývajících se problematikou seniorů, které organizují zájezdy pro seniory. Za město mohu říci, že těmto organizacím pomáháme při jejich realizaci. Tématika zájezdů se liší podle toho, zda-li jde o Klub vojenských důchodců, Baráčníky atp.

Otázka: Proč je, podle Vás, důležité se v oblasti cestování věnovat právě segmentu seniorů?

Současná generace seniorů neměla možnost cestovat, poznávat. Neměli ani příležitost a někdy ani prostředky a čas. Nepotřebují cestovat do zahraničí, chtějí poznávat a účastnit se společenských akcí. Proto je důležité plnit jejich cíle, vize či osobní cíle.

Otázka: Z jaké části se zájezdů účastní ženy a z jaké muži?

Cestují více ženy, což je dáno i tím, že žen je na světě více. Ženy jsou právě ty organizační typy, kteří neustále něco domlouvají, scházejí se a i více cestují. Co se týče účastníků zájezdů, lze je rozdělit do dvou skupin. Jedni jsou ti, co se rádi baví, umí si ze sebe udělat legraci, převlékat se do maškar a mají rádi společenské dění. Ti druzí jsou ti „chytří“, kteří se naopak rádi účastní vzdělávacích kurzů a podobně.

Otázka: Kdy senioři cestují nejraději?

Při našich zájezdech senioři preferují cestování v mimosezoně. Je to dáno věkem, kdy v mimosezoně je neobtěžují extrémní teploty počasí atp., ale i financemi.

Otázka: Jaký motiv vidíte v cestování seniorů?

Jak jsem již zmiňovala, dříve současní senioři neměli možnost cestovat. Motivem k jejich cestování jsou většinou poznání, splnění nějakého osobního cíle, mít možnost ještě něco zažít.

Otázka: Jaké jsou nároky seniorů na stravovací služby?

Jelikož jsou zájezdy tvořeny předem, vše je již domluveno a účastníci vědí, do čeho jdou, co je čeká. Samozřejmě je důležité se přizpůsobit jejich zdravotnímu stavu.

Většina poskytovatelů stravovacích služeb teď už nabízí jak normální tak diabetickou či vegetariánskou stravu. Při zájezdu je nutné zajistit dostatek nápojů. Problém spočívá v tom, že si současní senioři neumějí o věci říkat. Když jim něco chybí, nepožadají si o to. A protože něco postrádali, sdělí své dojmy až doma a na zájezd vytváří nelichotivý dojem.

Otázka: Jaké jsou požadavky seniorů na ubytovací služby?

To opět závisí na jejich zdravotním stavu a také na osobních návycích. Osobně bych neřekla, že jsou nějak nároční. Nepožadují např. polohovací postele a jiné. Povětšinou se spokojí s tím, co je.

Otázka: Jaký by měl být průvodce provázející skupinu seniorů?

Průvodce by měl mít zájem o skupinu účastníků, měl by se o nich dopředu informovat, aby se na ně mohl připravit. Je důležité, aby byl klidný, protože někteří senioři hůře vidí, slyší či mají snížený smysl pro orientaci. Měl by pořádně artikulovat a vytvářet příjemný a klidný dojem. Skupinu by měl vlídně přivítat, představit se, nejlépe, pro lepší orientaci, rozdat plánky trasy s označenými body zastávek. Neměl by podávat příliš mnoho informací celé vystoupení by měl ukončit, udělat za ním nějakou „milou“ tečku. Protože, ne vždy se setkávám s průvodci, podle mé představy, snažíme se seniory na provázenou část zájezdu předem připravit. Říci jim, co a jak bude, co mají očekávat.

Otázka: Do jaké míry jsou senioři na zájezd připravení?

Je důležité, aby vše bylo předem zařízené. Někteří účastníci, kdyby bylo po jejich, by se za celý den ani nenajedli. Dbáme hlavně na to, aby senioři byli pojištěni, protože v mnoha případech tomu tak není. Proto je upozorňujeme na to, že je důležité, aby se připojistili, nebo jim pojištění zařídíme sami. Dále pozornost věnujeme věcem, které mají sebou. Upozorňujeme je, aby si své věci hlídali.

Otázka: Spatřujete nějaký posun v cestování seniorů, mění se jejich požadavky?

To, co mě v poslední době překvapilo, bylo, že stále více seniorů používá internet a při svých cestách se dožadují připojení.

5.3. Shrnutí získaných informací

Dotazníkové šetření potvrzuje znaky a charakteristiky cestování seniorů uvedené v literární rešerši. Potvrzují fakt, že senioři se raději orientují na cestování v mimosezonu tak i to, že senioři nejčastěji cestují za přírodními atraktivitami, což je fakt vhodný a korespondující s mikroregionem DSO Prachaticko. Jak Čertík a kol. (2001) tak Orieška (2010) upozorňují na zabezpečení hlavně ubytovacích a stravovacích služeb. To potvrzuje i graf 9 a graf 10, kdy je patrné, že nároky seniorů, jako strážníků či hostů v ubytovacích zařízeních, rostou. Obzvláště stravovací služby by měly splňovat určitý standard v podobě speciálních, upravených jídelníčků, vyhovující stravovacím návykům nebo zdravotnímu stavu účastníka. Z dotazníkového šetření, z grafu 4, dále vyplývá, že senioři preferují cestování po republice, což může být důsledkem strachu z možných zdravotních komplikací při delším cestování.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že senioři nejraději cestují po republice, přičemž na vzdálenosti jejich cest jim nezáleží, cestují mimo sezonu hlavně za účelem poznání z doporučení přátel. Při svých cestách nejvíce vyžadují polopenzi, což dokládá graf 9, preferují ubytování u známých a v penzionech. S odkazem na graf 12 senioři na pracovnících TIC vyžadují ochotu, trpělivost a komunikativnost a v turistických informačních centrech vyhledávají informace hlavně o přírodních památkách a kulturních akcích. Průvodce by, podle respondentů, měl poskytovat odborný výklad, být sympatický, ochotný a komunikativní. Senioři cestují autobusem a jsou jen základně pojištěni. Cestují za klidem, přírodními atraktivitami, kulturními akcemi a lidovou kulturou.

Řízené rozhovory poté potvrdily, že vztah seniorů k cestování je kladný, už jen proto, že si plní něco, co si v mladším věku splnit nemohli. Jak dotazníkové šetření, tak řízené rozhovory potvrdily fakt, že senioři se neradi dotazují, chtějí mít shromážděno co nejvíce informací již na začátku svého cestování a neradi si o něco říkají. Je ale uvedeno, že i když se neptají a nedožadují se, mají určitou představu, a když se jim nenaplní, hodnotí daný zájezd záporně. Řízený rozhovor s paní Hanou Rabenhauptovou potvrzuje i to, že nároky účastníků na ubytovací a stravovací služby rostou, na druhou stranu ale uvádí, že nejde o nijak přemrštěné nároky, kdy se senioři nedožadují např. polohovacích postelí atp. Paní Rabenhauptová také potvrzuje to, že průvodce by měl být na skupinu seniorů výborně připravený. V rozhovoru vyjmenovává nejpodstatnější

znaky a upozorňuje na jeho ochotu, sympatičnost a trpělivost, což se shoduje s výsledky dotazníkového šetření. Za největší problém cestování seniorů určila připojištění. Uvedla, že při organizaci zájezdu pro segment seniorů účastníky několikrát upozorňují, aby si připojištění zřídili, ale stejně na to většina z nich nereaguje. Proto většinou pojištění zařizují organizátoři sami. Tento problém potvrdil i graf č.16, kdy 48% respondentů uvedlo, že je pojištěno jen základně a 28% respondentů otázku nezodpovědělo.

6. Návrhy a opatření

Jak plyne z literárního přehledu a dotazníkové šetření potvrdilo, senioři začínají chtít trávit svou dovolenou aktivně. Mikroregion je dle zjištěných informací protkán velkým množstvím turistických tras a cyklotras a dalších atraktivit, nachází se zde několik také několik sportovišť a sportovních zařízení.

6.1. Zavedení půjčovny sportovního vybavení

V současné době na území mikroregionu půjčovna tohoto typu není, a to ani v případě hotelu, který láká návštěvníky na možné sportovní vyžití ve městě a okolí. Půjčovna by měla fungovat ve městě Prachatice, které je centrem zkoumané oblasti, výchozím místem do mnoha zajímavých oblastí a soustředí se zde největší počet ubytovacích zařízení a měla by být umístěna v jednom z ubytovacích zařízení, aby mohla být zájemcům k dispozici každý den. K dispozici by měla být kola a hole k provozování Nordic walking, protože tento sport je podle vlastního pozorování u seniorů oblíbený a pro zvolený segment vhodný, ale také drobné sportovní pomůcky jako míče, cvičební podložky apod. Půjčovna by měla být připravena i na větší skupiny zájemců, kteří do regionu míří pouze za sportovním vyžitím a ne všichni si vzali vybavení s sebou. Přestože zřízení takové půjčovny bude poměrně nákladné – bude nutné zřídit prostory, nakoupit vybavení a platit pracovní sílu, zvýší to zájem dalších účastníků cestovního ruchu o regionu. Marketingová komunikace takové půjčovny by měla být zajištěna jak v rámci daného ubytovacího zařízení, v němž by byla umístěna, ale i v ostatních zařízeních, jak ubytovacích, tak stravovacích a určitě v turistickém informačním centru. Dále by měly být ve zkoumané oblasti umístěny informační tabule, které by poukazovaly na možnost využití půjčovny a tím pádem by půjčovnu mohli využívat nejen hosté vybraných ubytovacích zařízení, ale i jednodenní návštěvníci či účastníci ubytovaní mimo zkoumanou oblast.

6.2. Přestavba veřejných toalet ve městě Prachatice

V současné době se veřejné toalety nachází v místě Dolní brány, přesněji v areálu Parkán, který je vyhledávaným místem odpočinku všech generací s výhledem na kostel sv. Jakuba. O jejich fungování vědí většinou jen místní a jejich stav není příliš lichotivý, což může mezi návštěvníky vytvářet špatný dojem na místo celkově. Umístění veřejných toalet by mělo zůstat na stejném místě – nachází se v centru města a je

bezbariérově přístupné, což je výhodou hlavně pro návštěvníky-seniory. Přestavba by měla být kompletní, to znamená vybudování nových toalet a minimálně dvou toalet pro handicapované, jejich stav by měl být kontrolován a udržován v pořádku a čistotě. Zřizovatelem veřejných toalet by mělo být město Prachatice, aby nedošlo k jejich zanedbání. Ve městě by měly být namontovány ukazatele, které by informovaly návštěvníky o možnosti využití těchto zařízení. Zřízení a fungování veřejných toalet je velmi důležité, jejich stav může ovlivnit celkový názor návštěvníků na danou destinaci. Navíc, pokud si účastník cestovního ruchu potřebuje odskočit a v destinaci nejsou veřejné toalety přístupné, je nucen využít toalet stravovacích zařízení, jejichž použití je ale většinou podmíněno konzumací. Možnost použití veřejných toalet ocení jak běžní návštěvníci, tak i návštěvníci-senioři, kteří mohou mít urologické problémy a toalety vyhledávají častěji. Vybudování veřejných toalet by mohlo dokreslit názor účastníka, zejména seniora, na danou oblast. Je to vhodné řešení problému dostupnosti toalet v rámci organizovaných zájezdů, kdy se může vyskytnout situace, kdy toaletu potřebuje použít více osob najednou. Stav veřejných toalet by mohl dotvářet další image města a vystavění veřejných toalet pro handicapované by v účastnících mohlo vytvořit dojem, že se pro ně dělá něco navíc.

6.3. Bezbariérový přístup do ubytovacích zařízení

Protože segment seniorů tvoří i lidé, kteří mají zhoršenou pohyblivost či jsou některým způsobem handicapovaní, služby ubytovacích zařízení by se jim měly přizpůsobovat. Mnoho ubytovacích zařízení je umístěna v historickém centru města Prachatice, a proto nejsou pro daný segment lehké přístupné. Také ubytovací zařízení v ostatních obcích nejsou podle získaných informací bezbariérově přístupná. Dalším návrhem tedy je bezbariérový přístup do ubytovacích zařízení a vybudování pokojů vhodných pro handicapované. Protože se jedná o velmi nákladnou přestavbu, přispěvovatelem by mohlo být město Prachatice či dokonce Jihočeský kraj. Pokud by byla přestavba ubytovacích zařízení v historickém centru natolik nákladná, že by ji nebylo možné uskutečnit a přestavba ubytovacích zařízení v menších obcích zkoumané oblasti by pro poskytovatele neměla žádnou návratnost, dalším návrhem by bylo zvýšení kapacity pokojů pro handicapované v ubytovacích, nově vystavěných, zařízeních, kde se již takové pokoje nachází. Podmínky pro přestavbu by byly přijatelnější i méně finančně náročné. Takové úpravy a vhodná marketingová komunikace, by zvýšily návštěvnost regionu účastníky s handicapem. Tím pádem by se

rozšířilo vědomí o zkoumané oblasti celkově a návrh by mohl vyvolat lepší názor na mikroregion s ohledem na péči a starost o účastníky s problémy pohyblivosti.

6.4. Zlepšení stravovacích služeb

Z dotazníkového šetření vyplývá, že senioři při svých cestách a pobytu v dané destinaci nejvíce požadují stravování alespoň formou polopenze. Bohužel tuto možnost neposkytuje většina ubytovacích zařízení v regionu. V nabídce jsou pouze snídaně a jen několik málo zařízení poskytuje polopenzi po předchozím požádání. Všechna ubytovací zařízení by měly mít v nabídce stravování formou polopenze. Dále, z vlastního pozorování víme, že jen málo z nich poskytuje stravovací služby s ohledem na stravovací návyky či požadavky účastníka. Jak je uvedeno, město Prachatice a zkoumaná oblast celkově je bohaté na různá stravovací zařízení s mnoha druhy světové kuchyně. Žádná z nich ale neodpovídá stravovacím návykům seniorů a nebere ohled na nutnost vyváženosti jejich stravování nebo na diety. Proto by stravovací zařízení měla nabízet alespoň jedno nebo dvě jídla vhodná pro tento segment. Nejlepší volbou ve zkoumané oblasti je pro seniory Zdravá kuchyně, stravovací zařízení, které vaří jídla zdravě a nabízí celé menu za přívětivé ceny. Není otevřeno o víkendu a přes pracovní týden vaří pouze obědy. Dalším návrhem by tedy bylo prodloužit otevírací dobu i na víkendy a alespoň šest dní v týdnu vařit obědy i večeře. Problémem by mohla být neochota majitele se na takovém rozšíření podílet. Pokud by ale došlo k prodloužení otevírací doby až do doby večeří, stravovací zařízení by jistě navštěvovali právě ti, jejichž zdravotní stav vyžaduje určité úpravy jídelníčku a specifickou formu stravování. Přibýlo by tedy nejen zákazníků seniorů, ale i ostatních, jako například osob na dietě či vyznavačů zdravého životního stylu. Marketingová komunikace by měla být zajištěna lépe než v současné době, kdy o existenci stravovacího zařízení vědí většinou jen místní. Do jednotlivých ubytovacích zařízení by měly být umístěny letáčky s aktuálním jídelním lístkem a po zkoumané oblasti by měly být rozmístěné informační tabule s možnostmi stravování v mikroregionu.

6.5. Návrhy fakultativních výletů

Jak vyplývá z literární rešerše (Drobná & Morávková, 2004) a z dotazníkového šetření, senioři nejraději cestují za přírodními atrakivitami a historickými památkami. Dále, jak je uvedeno v řízených rozhovorech, senioři se neradi sami na něco ptají a zjišťují a mají rádi, když je pro ně vše připravené. Zkoumaná oblast je bohatá na

přírodní a kulturně-historické atraktivitu, avšak většina z nich je navštěvována individuálně, po zjištění nutných informací. Proto pro segment seniorů navrhuji možnost zakoupení fakultativních výletů. Budou vytvořeny balíčky výletů s různým zaměřením, např. na sport, poznávání apod. Poskytovatelem fakultativních výletů bude turistické informační centrum v Prachaticích, které je dle klasifikace A.T.I.C. ČR zařazeno do třídy B a tedy nabízí mimo jiné i služby průvodce.

Výlet na rozhlednu Libín

Cena: 480-600Kč

Výlet zahrnuje:

- služby průvodce
- dopravu na Libínské sedlo
- vstup na rozhlednu

Účastníky doprovodí průvodce, který bude dohlížet zdolávání vrcholu s ohledem na fyzickou zdatnost účastníků a bude poskytovat informace k dané oblasti. Na výběr je z více variant.

První varianta:

Sraz v 10:20 na autobusovém nádraží (autobus odjíždí v 10:35) v Prachaticích. Společná cesta autobusem na Libínské Sedlo (10 minut cesty). Z Libínského Sedla pěší výšlap po „modré“ na horu Libín (1,7km, zhruba hodina cesty). Výstup na rozhlednu. Osobní volno. Sestup z hory zpět do výchozího místa. Cesta autobusem zpět do Prachatic (autobus odjíždí ve 14:18).

Tabulka č. 1: Kalkulace první varianty:

Náklady na osobu	
	Senior
Doprava na Libínského Sedla a zpět	27Kč
Služby průvodce	400Kč
Vstup na rozhlednu	5Kč
Náklady celkem	432Kč

Druhá varianta:

Sraz v 10:20 na autobusovém nádraží (autobus odjíždí v 10:35) v Prachaticích. Společná cesta autobusem na Libínského Sedlo (10 minut cesty). Z Libínského Sedla pěší výšlap po „modré“ na horu Libín (1,7km, zhruba hodina cesty). Výstup na rozhlednu. Osobní volno. Sestup z hory po „červené“ až do Prachatic (4,8km). Předpokládaný návrat v 16:30hod.

Tabulka č. 2: Kalkulace druhé varianty:

Náklady na osobu	
	Senior
Doprava na Libínského Sedlo	14Kč
Služby průvodce	500Kč
Vstup na rozhlednu	5Kč
Náklady celkem	519Kč

Třetí varianta:

Sraz v 9:00 na Lázních sv.Markéty a výstup po „červené“ na vrchol hory Libín. Výstup na rozhlednu. Osobní volno. Sestup zpět do města. Předpokládaný návrat v 16:00hod.

Tabulka č. 3: Kalkulace třetí varianty:

Náklady na osobu	
	Senior
Služby průvodce	600Kč
Vstup na rozhlednu	5Kč
Náklady celkem	605Kč

Doporučené kapesné je 400Kč (občerstvení, suvenýry, peníze pro vlastní potřebu).

Výlet je poskytován každý den kromě pondělí, kdy je rozhledna Libín uzavřena.

Poznávací trasa po Prachaticích a výlet do Husince

Cena: 650Kč

Výlet zahrnuje:

- poznávací okruh Prachaticemi
- služby průvodce
- oběd
- dopravu do Husince

Program začíná v 10:00 na náměstí v Prachaticích prohlídkou náměstí s odborným výkladem průvodce k jednotlivým, významným, historickým domům. Pokračuje směrem k historické budově gymnázia a zpět na náměstí kolem městských hradeb, hospicu, přes Malé náměstí a skrz Dolní bránu. Zhruba ve 12 hodin následuje oběd ve Zdravé kuchyni Petra Stupky a osobní volno. Sraz v 13:00 hodin na autobusovém nádraží a odjezd do Husince. Následuje prohlídka města s návštěvou Husova rodného domu. V 14:22 odjezd do Prachatic.

O víkendu odjezd do Husince v 13:55hod a odjezd v 15:49hodin.

Tabulka č. 4: Kalkulace:

Náklady na osobu	
	Senior
Doprava do Husince a zpět	30Kč
Služby průvodce	500Kč
Oběd	Cca 70Kč
Náklady celkem	600Kč

Doporučené kapesné je 300Kč (občerstvení, suvenýry, peníze pro vlastní potřebu).

Pro účely marketingové komunikace bude vytvořen informační materiál, který bude rozmístěn v ubytovacích a stravovacích zařízeních mikroregionu a vyvěšen na různých místech regionu určených k reklamním účelům. Jak bylo zjištěno, senioři při vyhledávání různých informací čím dál více využívají internet. Proto by dalším krokem bylo umístění nabídky fakultativních výletů, s podrobným popisem, na webových stránkách zkoumané oblasti, jednotlivých obcí oblasti a na stránkách informačního centra.

7. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu v cestovním ruchu a na základě výsledků provedených analýz navrhnout možnosti dalšího rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů ve zkoumané oblasti. Před tím než byla bakalářská práce sepsána, došlo k důkladnému studiu odborné literatury a poté sepsání přehledu řešené problematiky. Ve zkoumané oblasti bylo provedeno dotazníkové šetření, řízené rozhovory a vlastní pozorování, což pomohlo k detailnímu poznání současné situace a přesnějším predikcím možných trendů v nabídce cestovního ruchu pro zkoumaný segment klientů a tím přispělo k naplnění cíle bakalářské práce. Na základě dotazníkového šetření byly zjištěny požadavky seniorů na služby cestovního ruchu.

Výsledky dotazníkového šetření byly konzultovány a ověřeny dvěma řízenými rozhovory. Získané informace byly doplněny vlastním pozorováním, které vedlo ke zjištění, zda – li jsou služby cestovního ruchu ve zkoumané oblasti dostačující či nikoli. Bylo zjištěno, že zejména ubytovací a stravovací zařízení se nikterak požadavkům seniorů – návštěvníků nepřizpůsobují. Na základě tohoto zjištění byly sepsány návrhy a opatření, které by vedly ke zlepšení situace ve zkoumané geografické oblasti. Zkoumaná geografická oblast má potenciál pro rozvoj cestovního ruchu, a to díky vhodným přírodním podmínkám a velkým množstvím historických památek.

Na základě výsledků dotazníkového šetření a řízených rozhovorů, z nichž vyplynulo, že senioři začínají chtít svou dovolenou trávit aktivně, bylo navrženo zřízení půjčovny sportovního vybavení a pomůcek, která by svou existencí podpořila sportovní využití zkoumané oblasti. Dále byla navržena přestavba veřejných toalet ve městě Prachatice, jejíž součástí by bylo i vybudování veřejných toalet pro handicapované. Zřízení takového sociálního zařízení by ulehčilo přístup i méně pohyblivým seniorům. Tento návrh by mohl vylepšit celkový názor návštěvníků na zkoumanou oblast a mohl by vyvolat dojem, že se i v tomto ohledu na seniory a ostatní účastníky cestovního ruchu nezapomíná. Jedním z dalších návrhů je zlepšení přístupnosti do ubytovacích zařízení. Protože segment seniorů jako potenciálních účastníků cestovního ruchu se zvětšuje, je nutné věnovat pozornost tomu, aby se při svých cestách cítila pohodlně a nikterak omezováni. Protože někteří senioři mohou mít problémy s pohyblivostí, zřízení bezbariérových přístupů do ubytovacích zařízení by povzbudilo návštěvnost zmíněných

zařízení a zkoumané oblasti. Vylepšení se týká také poskytování stravovacích služeb. Jelikož senioři vyžadují stravování minimálně v rozsahu polopenze, bylo navrženo tuto polopenzi zahrnout do nabídky v jednotlivých ubytovacích zařízeních a dále bylo navrženo prodloužení otevírací doby stravovacího zařízení Zdravá kuchyně, jejíž služby by mohly být více využívány právě seniory, jako účastníky cestovního ruchu, jejichž stravovacímu režimu by se stravovací zařízení měla začít přizpůsobovat. Největší důraz byl kladen návrhu na zpracování jednotlivých fakultativních výletů. Ten vyplynul ze zjištění, že senioři preferují již připravené balíčky služeb před vlastní realizací cesty. U těchto návrhů byla zpracována jejich kalkulace.

Výsledky této práce a zpracované návrhy a opatření mohou vést ke zlepšení služeb cestovního ruchu směrem k seniorům. To by mohlo napomoci zvýšení návštěvnosti zkoumané oblasti právě účastníky – seniory, zvýšení povědomí a vést k celkovému rozvoji cestovního ruchu. Předkládaná bakalářská práce by mohla být podnětem k vylepšení stávajícího stavu ve zkoumané oblasti a námětem pro zpracování dalších návrhů a opatření, které by zkoumanou oblast pro cestovní ruch ještě více rozvinuly. Dotazníkovým šetřením, řízenými rozhovory a vlastním pozorováním došlo ke zjištění požadavků seniorů při cestování a na základě získání těchto informací bylo vypracováno pět návrhů, které by mohly vést k dalšímu rozvoji poskytovaných služeb ve zkoumané oblasti.

8. Summary

Aim of this work is to justify the importance of senior tourism, specify the needs of this tourism segment and, based on the results of analyzes, suggest opportunities for further development of tourism services for the elderly within the investigated area. Before the bachelor thesis was written, there has been a thorough study of professional literature and writing of an overview of the issue. Questionnaire survey, standardized interviews and personal observations were carried out in the investigated area. This helped to get detailed knowledge of the current situation and possibly more accurate predictions of trends in tourism supply for the investigated segment of clients and thus contribute to the goal of the thesis. Based on the survey, I determined seniors' requirements in tourism services.

Results of the survey were discussed and validated in two standardized interviews. Obtained information was supplemented by personal observation, which led to the finding whether tourism services within the selected area are sufficient or not. It was found that accommodation facilities and catering services are by no means adapted to the requirements of seniors - their customers. Based on this finding, proposals and measures were listed that would lead to improvements in the investigated geographical area. The investigated geographical area has potential for development of tourism thanks to suitable natural conditions and a large number of historical monuments.

Based on the results of the survey and standardized interviews, which show that seniors are starting to want to spend their holidays actively. It was proposed that sports equipment rentals should be established in the area to ensure that it is used properly as long as sports activities are concerned. Furthermore, a reconstruction of public toilets in the town Prachatice was proposed, which would also include toilets for the handicapped. Establishment of such facility would improve its accessibility by less mobile seniors. This proposal could improve the overall visitors' opinion of the area in question and could make an impression that seniors are not forgotten in this aspect. Another proposal is to improve the accessibility of accommodation facilities. The segment of seniors as potential participants in tourism is growing, it is necessary to focus on their comfort and the fact, that they shouldn't be limited during their travels. Some seniors may have problems with mobility, so it is necessary to build accessible accommodation facilities, which would encourage traffic in the area. The improvement

also concerns catering services. As seniors require at least a half board, it was suggested to include the half board among services of local accommodation facilities, furthermore, it was suggested to extend opening hours of the facility "Zdravá kuchyně", whose services could be used more by the very seniors as participants in tourism and needs and eating habits should start to be regarded by the facilities. The biggest emphasis was put on the proposal of particular facultative trips. This resulted from the finding that seniors prefer pre-made packages of services over realizing their own tours. Costs were calculated for these proposals.

The results of this work, proposals and proposed measures can lead to improvement in tourism services for seniors. This could help to increase traffic in the area by the surveyed participants - senior citizens, raise awareness and lead to the overall development of tourism. This thesis could be an incentive to improve the existing situation in the study area and an impulse for further processing of proposals and measures that would develop the study area for tourism even more. Survey, standardized interviews and my own observation helped me to find requirements of seniors and based on this information, I formulated five proposals, that could lead to further development of the services in the investigated area.

Keywords: senior, tourism, senior tourism, tourism services, attractiveness

9. Seznam použitých zdrojů

Akademie adrenalinových zážitků. (2009). Lanový park Libín, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.adrenalin-libin.cz/lanovy-park.html>.

Albatros Prachatice s.r.o. (2014) O hotelu Active***, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://hotelalbatros.cz/active/o-hotelu-active/>.

Albatros Prachatice s.r.o. (2014). Hotel Albatros Relax****, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://hotelalbatros.cz/relax/o-hotelu/>.

Asociace turistických informačních center. (2013). Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky, ke dni 3. 4. 2014. Dostupné z http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1792.

Attl, P., & Nejdl, K. (2004). *Turismus I*. Praha, Česká republika: Vysoká škola hotelová v Praze 8.

Beránek, J. (2004). *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha, Česká republika: MAG Consulting.

Čertík, M., Attl, P., Sysel, J. & Vitáková, M. (2001). *Cestovní ruch, vývoj, organizace a řízení*. Praha, Česká republika OFF.

Český statistický úřad. (2012). Charakteristika okresu Prachatice, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z http://www.czso.cz/x/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_pt.

Český statistický úřad. (2012). Obyvatelstvo podle věku, ke dni 10. 3. 2014. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/6A002ECDCC/\\$File/400712a1.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/6A002ECDCC/$File/400712a1.pdf).

Český statistický úřad. (2013). Projekce obyvatelstva České republiky (Projekce 2013), ke dni 10. 3. 2014. Dostupné z [http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/\\$File/402013u.pdf](http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/A6003061EE/$File/402013u.pdf).

Český statistický úřad. (2013). Věková skladba obyvatelstva ČR, 1945 – 2012, ke dni 10. 3. 2014. Dostupné z http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vekova_skladba_obyvatelestva_cr.

Český statistický úřad. (2014). Hromadná ubytovací zařízení České republiky, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z <http://apl.czso.cz/huz/okres.jsp?k=CZ0315>.

Dobrovolný svazek obcí Prachaticko. (2010). Mapa regionu, kde dni 8. 3. 2014. Dostupné z <http://www.prachatice.cz/dsopt/?maparegionu,13&PHPSESSID=7e314fee930ccfe6a33ee345dd40411b>.

Dreammy. (2013). Hotel, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://hotelparkan.cz/hotel.html>.

Drobná, D., & Morávková, E. (2004). Cestovní ruch: Pro střední školy a pro veřejnost. Praha, Česká republika: Fortuna.

Francová, E. (2003). Cestovní ruch. Olomouc, Česká republika: Univerzita Palackého.

Goeldner, Ch. R., & Ritchie, J.R. Brent. (2009). Tourism: principles, practices, philosophies. 11th ed. New Jersey, New Jersey: John Wiley and Sons.

Gúčik, M. (2000). Základy cestovního ruchu. Banská Bystrica, Slovenská republika: Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici.

Hesková, M., Dvořák, V., Beránek, J., Novacká, L., & Oriška, J. (2011). Cestovní ruch: Pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd. Praha, Česká republika: Fortuna.

Hladká, J. (1997). Technika cestovního ruchu: Pro vyšší odborné školy a vysoké školy. Praha, Česká republika: Grada Publishing a.s.

Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: Aplikovaný marketing služeb. Havlíčkův Brod, Česká republika: Grada Publishing, a.s.

Hotel Koruna. (2014). Ubytování, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://www.pthotel.cz/ubytovani.htm>.

Idos.cz. (2014). Autobusy, spojení, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://jizdnirady.idnes.cz/autobusy/spojeni/>.

Idos.cz. (2014). Vlaky, spojení, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://jizdnirady.idnes.cz/vlaky/spojeni/>.

Indrová, J., Malá, V., Mlejnková, L., Netková, J. & Vaško, M. (2004). Cestovní ruch I. Praha, Česká republika: VŠE.

Klufová, R., Nývltová, J., & Francová, V. (2010). Potenciál cestovního ruchu seniorů v ČR, ke dni 13. 3. 2014. Dostupné z http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_seni_oru.pdf.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). Marketing. Příbram, Česká republika: Grada Publishing, a.s.

Kulturní a informační služby města Prachatice. (2014). Gastronomie, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://kisprachatice.cz/index.php?navi=145>.

Kulturní a informační služby města Prachatice. (2014). Městské divadlo – O divadle, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://kisprachatice.cz/index.php?navi=3>.

Malá, V. (1999). Cestovní ruch: (vybrané kapitoly). Praha, Česká republika: Vysoká škola ekonomická v Praze.

Malá, V. (2002). Základy cestovního ruchu. Praha, Česká republika: Vysoká škola ekonomická v Praze.

Město Husinec. (2013). Obecné informace o městu Husinec, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.husinec.cz/obecne-informace/>.

Město Prachatice a KIS Infocentrum Prachatice. (2012). Základní informace, památky a pamětihodnosti, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.prachatice.eu/mesto/zakladni-informace/pamatky-pametihodnosti>.

Město Prachatice a KIS Infocentrum Prachatice. (2014). Veřejné koupaliště Hulák, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.prachatice.eu/verejne-koupaliste-hulak>.

Městský úřad Prachatice, odbor stavebně správní a regionálního rozvoje. (2010). Strategický plán rozvoje Dobrovolného svazku obcí Prachaticko pro období 2010 – 2015, ke dni 8. 3. 2014. Dostupné z http://www.prachatice.cz/dsopt/files/SP%20DSO%2020102015_pracovni_zkracena_verze.pdf?PHPSESSID=f367cbdee89aa3834840d2a8a73bfaa2.

Ministerstvo kultury. (2014). Muzeum české loutky a cirkusu – Prachatice, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.nm.cz/Hlavni-strana/Navstivte-nas/Muzeum-ceske-loutky-a-cirkusu-Prachatice.html>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Pracovní materiály k metodice „zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně metodiky uživatelských výzkumů (zkoumání vedená uživateli)“, ke dni 17. 4. 2014. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/4173/prac_materialy_5.pdf.

Molnár, Z. (2010). Úvod do základů vědecké práce. *Sylabus pro potřeby semináře doktorandů*, dokument Word.

Muzeum paličkované krajky v Prachaticích. (2014). Vítejte, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://atelierhana.cz/>.

Novacká, L., Brteková – Magátová, M., Bartoš, L., Benčíč, S., Ivanović, V., Kubíčková, D. ..., Trefil, P. (2010). Cestovní ruch, technika služeb, delegát a sprievodca. Bratislava, Slovenská republika: EKONÓM.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013 – 2015, dokument PDF.

Orieška, J. (2010). Služby v cestovním ruchu. Praha, Česká republika: Idea servis.

Palatková, M., & Zichová, J. (2011). Ekonomika turismu: Turismus České republiky: Vymezení a fungování trhu turismu, přístupy k hodnocení významu a vlivu turismu, charakteristika turismu České republiky. Praha, Česká republika: Grada.

Parmová, D., Dvořák, V., & Frková, I. (2013). Kapitoly z cestovního ruchu pro praxi. České Budějovice, Česká republika: Občanské sdružení CHANCE IN NATURE – LOCAL ACTION GROUP a Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta.

Paseo. (2014). Cyklotrasy, cyklostezky, ke dni 31. 3. 2014. Dostupné z <http://www.vyletnik.cz/cyklotrasy/jizni-cechy/prachaticko/>.

Pásková, M., & Zelenka, J. (2002). Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha, Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Payne, A. (1996). Marketing služeb. Praha, Česká republika: Grada Publishing.

Penzion u Blanice. (2013). Ubytování v klidné lokalitě, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z <http://www.penzionublanice.cz/sluzby>.

Pizzeria Primavera. (2013). O nás, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://www.pizzaprachatice.cz/o-nas> Penzion Tina. (2011). Penzion Tina Prachatice, kde dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://penziontina.cz/index.html>.

Pizzerie Marco. (2006). O nás, ke dni 30. 3. 2014. Dostupné z <http://www.pizzerie-marco.cz/prachatice/onas.htm>.

Prachatické muzeum. (2009). O nás, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.prachatickemuzeum.cz/onas>.

Proxima Bohemia s.r.o. (2009). Záblatí, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z http://www.mistopisy.cz/zablati_7096.html.

Rabenhauptová, H. (2014). Park mládí. Prachatičtí senioři se připravují na sezónu cvičením, ke dni 28. 3. 2014. Dostupné z <http://www.prachatice.eu/park-mladi-prachaticti-seniori-se-pripravuji-na-sezonu-cvicenim>.

Ryglová, K. (2005). Cestovní ruch. Brno, Česká republika: B.I.B.S.

Samuelson, P., A., & Nordhaus, W., D. (2013). Ekonomie. 19.vyd. Praha, Česká republika: NS Svoboda.

Smetana, F., & Krátká, E. (2009). Podnikání v hotelnictví a gastronomii. Praha, Česká republika: Fortuna.

Ubytování na Šumavě, Pension na Šumavě. (2014). Penzion Harmonie – Ubytování jižní Čechy, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z <http://www.pension-harmonie.cz/index.php/penzion-sumava-prachatice>.

VisitBohemia.cz. (2014). Kulturní a informační služby města Prachatice, ke dni 19. 3. 2014. Dostupné z <http://www.visitprachatice.cz/cz/informacni-centrum-prachatice/36/>.

Záblatí. (2014). Turistické zajímavosti, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z <http://www.obeczablati.cz/index.php?nid=1994&lid=cs&oid=216429>.

Zubalíková, D. (2013). Úvod, ke dni 2. 4. 2014. Dostupné z <http://www.jitrenka-kristanovice.cz/>.

10. Přehled použitých zkratek

UNWTO Světová organizace cestovního ruchu

A.T.I.C. Asociace turistických informačních center

DSO Dobrovolný svazek obcí

11. Seznam schémat, obrázků, tabulek a grafů

11.1. Seznam schémat

Schéma 1: Počet a pohyb obyvatel

Schéma 2: Věková skladba obyvatelstva

Schéma 3: Věkové složení obyvatelstva

11.2. Seznam obrázků

Obrázek 1: Mapa mikroregionu

11.3. Seznam tabulek

Tabulka 1: Kalkulace první varianty:

Tabulka 2: Kalkulace druhé varianty:

Tabulka 3: Kalkulace třetí varianty:

Tabulka 4: Kalkulace:

11.4. Seznam grafů

Graf 1. Pohlaví respondentů

Graf 2. Věková struktura

Graf 3. Vztah k cestování

Graf 4. Oblast cestování.

Graf 5. Vzdálenost cest od bydliště.

Graf 6. Období cestování.

Graf 7. Motiv cestování.

Graf 8. Zdroj informací o cílovém místě.

Graf 9. Požadavky na stravovací služby.

Graf 10. Požadavky na ubytovací služby

Graf 11. Místo získávání informací

Graf 12. Požadavky na pracovníky TIC.

Graf 13. Druhy informací vyhledávaných v TIC.

Graf 14. Požadavky na průvodce.

Graf 15. Dopravní prostředek použitý při cestování

Graf 16. Druh pojištění.

Graf 17. Důvod cestování.

12. Seznam příloh

Příloha 1: Hromadná ubytovací zařízení v Prachaticích

Příloha 2:Dotazník

13. Přílohy

Příloha 1: Hromadná ubytovací zařízení v Prachaticích

Název	Adresa	Kategorie	Sezónní provoz	Počet pokojů	Počet míst pro stany a karavany	Pagina
HOTEL ALBATROS	Prachatice, Prachatice II, Vodňanská 1321	Hotel ***	celoroční provoz	11 až 50	žádné	3060736
HOTEL KORUNA	Prachatice, Prachatice I, Velké náměstí 48	Hotel ***	celoroční provoz	11 až 50	žádné	3060554
HOTEL LIBŇSKÉ SEDLO	Prachatice, Libňské Sedlo 28	Hotel ***	celoroční provoz	11 až 50	žádné	3060767
HOTEL PARKÁN	Prachatice, Prachatice I, Věžní 51	Hotel ***	celoroční provoz	11 až 50	žádné	3060148
HOTEL PARK	Prachatice, Prachatice II, U Stadionu 383	Hotel **	celoroční provoz	11 až 50	žádné	3060246
HOSPŮDKA U BRABČŮ	Prachatice, Libňské Sedlo 26	Penzion	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060662
PENZION HELENA	Prachatice, Prachatice II, Lázně 210	Penzion	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060274
PENZION PRACHATICE	Prachatice, Prachatice II, Slámová 268	Penzion	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060770
PENZION TJNA	Prachatice, Prachatice II, Pod Láznemi 318	Penzion	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060663
SZČ CEV DŘÍPATKA	Prachatice, Prachatice II, Rumpálkova 999	Turistická ubytovna	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060268
TJ BANKA PRAHA TURISTICKÁ ZÁKLADNA	Prachatice, Libňské Sedlo 8	Turistická ubytovna	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060416
UBYTOVNA HUBERTUS	Prachatice, Prachatice II, Zvolenská 509	Turistická ubytovna	celoroční provoz	10 a méně	žádné	3060768
UBYTOVNA U STONOŽKY	Prachatice, Prachatice II, Rudolfova 1151	Turistická ubytovna	letní provoz	11 až 50	žádné	3060516
DOMOV MLÁDEŽE VOŠS A SPŠ PRACHATICE	Prachatice, Prachatice II, Zahradní 101	Ostatní zařízení jinde nespecifikovaná	letní provoz	11 až 50	žádné	3060002
DOMOV MLÁDEŽE VOŠS A SPŠ PRACHATICE	Prachatice, Prachatice II, Zlatá stezka 139	Ostatní zařízení jinde nespecifikovaná	letní provoz	51 až 100	žádné	3060003

Zdroj: Český statistický úřad, 2013

Příloha 2:Dotazník

Dobrý den. Jmenuji se Marie Korousová a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku týkajícího se cestování seniorů a jejich požadavků na kvalitní služby v cestovním ruchu. Dotazník bude sloužit k poznání potřeb seniorů v rámci cestovního ruchu a vypracování bakalářské práce, která navrhne, jak lze změnit přístup k cestování seniorů a poskytování služeb této skupině obyvatel. Děkuji za pár minut, které věnujete vyplnění dotazníku a pomůžete tím nastínit požadavky seniorů poskytovatelům služeb.

1) Pohlaví

- ☐ Muž
- ☐ Žena

2) Věk

- ☐ 65 – 74 let
- ☐ 75 – 84 let
- ☐ Více jak 85 let

3) Jaký je Váš vztah k cestování?

- ☐ Kladný
- ☐ Záporný
- ☐ Neutrální

4) Kam cestujete?

- ☐ Do zahraničí
- ☐ Po republice

5) Jak daleko od bydliště cestujete?

- ☐ Do 50 km
- ☐ Do 100 km
- ☐ Více jak 100 km
- ☐ Na vzdálenosti nezáleží

6) Kdy nejraději cestujete?

- ☐ V sezóně
- ☐ Mimo sezónu

7) Jaký je Váš motiv k cestování?

- ☐ Poznání
- ☐ Návštěva přátel

☐ Vzpomínky

8) Kde získáváte informace o místě, kam chcete cestovat?

- ☐ Doporučení přátel
- ☐ Knihy a časopisy
- ☐ Internet
- ☐ Televize

9) Jaké jsou Vaše požadavky na služby při cestování?

a) Stravovací služby

- ☐ Bez stravy
- ☐ Snídaně
- ☐ Snídaně a večeře
- ☐ All inclusive

b) Ubytovací služby

- ☐ Penzion
- ☐ Kemp
- ☐ Hotel ***
- ☐ Hotel *****
- ☐ Hotel *****
- ☐ Soukromý apartmán
- ☐ Ubytování u známých

c) Informační služby – kde je získáváte?

- ☐ V místě bydliště (informace z veřejných zdrojů – televize, tisk, radio,...)
- ☐ Během cestování (informační tabule)
- ☐ V cílovém místě (turistická informační centra)

d) Jak by, podle Vás, mělo informační centrum vypadat? (volná odpověď)

e) Jaký by měl být pracovník informačního centra?

- ☐ Ochotný
- ☐ Zdvořilý
- ☐ Komunikativní
- ☐ Pořádný
- ☐ Měl by mít přehled
- ☐ Zapálený do práce

- ☐ Reprezentativní
- ☐ Chápavý

f) Jaké informace v informačních centrech vyhledáváte? (možnost zaškrtnutí více odpovědí)

- ☐ O ubytování a stravování
- ☐ O dopravních spojeních
- ☐ O cyklistických trasách
- ☐ O významných osobnostech
- ☐ O kulturních akcích
- ☐ O přírodních památkách
- ☐ Jiné (vypište, prosím): _____

g) Průvodce (možnost zaškrtnutí více odpovědí)

- ☐ Sympatický
- ☐ Dochvilný
- ☐ Trpělivý
- ☐ Zábavný
- ☐ Poskytuje odborný výklad
- ☐ Dodržování programu
- ☐ Kontrola dodržení standardu služeb
- ☐ Komunikativní
- ☐ Ochetný
- ☐ Poskytuje informace navíc (restaurace, kavárny,...)

h) Dopravní služby

- ☐ Auto
- ☐ Autobus
- ☐ Vlák
- ☐ Letadlo

i) Pojištění

- ☐ Základní pojištění
- ☐ Připojištění

10) Co při cestování vyhledáváte? (možnost zaškrtnutí více odpovědí)

- ☐ Klid
- ☐ Adrenalin
- ☐ Technické novinky
- ☐ Technické památky
- ☐ Lidová kultura
- ☐ Kulturní akce
- ☐ Přírodní atraktivity
- ☐ Eventy
- ☐ Oblasti přírodních léčivých zdrojů
- ☐ Sportovní vyžití

- ☐ Gastronomické zážitky
- ☐ Poutní místa