



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 Písecko

Vypracovala: Alena Jozífková

Vedoucí práce: Ing. Roman Švec, Ph.D.

České Budějovice 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena JOZÍFKOVÁ**
Osobní číslo: **E11281**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího rozvoje v oblasti Písecko**
Zadávající 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

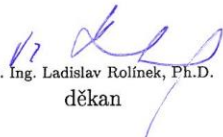
Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

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
Studená 13 (26)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 5. března 2013

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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 30. 4. 2014

.....

Alena Jozífková

PODĚKOVÁNÍ

Chtěla bych poděkovat panu Ing. Romanu Švecovi Ph.D. za odborné vedení, pomoc, cenné rady, trpělivost a věnovaný čas. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří se mnou ochotně spolupracovali a poskytli mi důležité informace.

Obsah

1 Úvod	3
2 Přehled řešené problematiky	4
2.1 Cestovní ruch a jeho definice	4
2.2 Druhy a formy cestovního ruchu	5
2.3 Systém cestovního ruchu	8
2.3.1 Trh cestovního ruchu	10
2.4 Potřeby účastníků cestovního ruchu	11
2.5 Služby jako produkt cestovního ruchu	13
2.5.1 Členění služeb cestovního ruchu	14
2.6 Podniky cestovního ruchu	15
2.6.1 Ubytovací zařízení	15
2.6.2 Stravovací zařízení	16
2.6.3 Podniky poskytující informační služby	16
2.7 Cestovní ruch seniorů	18
2.7.1 Kdo je senior	19
2.7.2 Důležitost cestovního ruchu senior	20
2.7.3 Obecné požadavky senior na cestovní ruch	21
2.7.4 Požadavky seniorů na služby cestovního ruchu	23
3 Metodika	26
4. Analýza zkoumaného území	28
4.1 Vymezení Jihočeského kraje z hlediska územně-správního	28
4.2 Vymezení Jihočeského kraje z hlediska cestovního ruchu	29

4.3 Vymezení zkoumaného území, Písecko	31
4.3.1 Ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti	32
4.3.2 Stravovací zařízení ve zkoumané oblasti	37
4.3.3 Informační služby ve zkoumané oblasti	40
4.3.4 Kulturní atraktivita ve zkoumané oblasti	41
4.3.5 Kulturní a společenské akce v Písku	44
5 Řešení a výsledky	45
5.1 Vyhodnocení dotazníku	45
5.2 Vyhodnocení řízeného rozhovoru	62
5.3 Syntéza zjištěných údajů	68
5.4 Návrhy	70
6 Závěr	78
7 Summary	80
8 Seznam použitých zdrojů	81
9. Seznam schémat, grafů, tabulek, obrázků	87
9.1 Seznam schémat	87
9.2 Seznam grafů	87
9.3 Seznam tabulek	88
9.4 Seznam obrázků	88
10 Seznam příloh	89
11 Přílohy	90

1 Úvod

Cestovní ruch seniorů je často považován za velmi perspektivní odvětví cestovního ruchu, neboť se neustále zvyšuje počet cestujících seniorů. Je proto nezbytné, aby se o toto odvětví začali zajímat nejen podnikatelé v oblasti cestovního ruchu, ale také odpovědné orgány věnující se tomuto oboru a docházelo zde k neustálému zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Předkládaná bakalářská práce se zabývá službami cestovního ruchu pro seniory a možnostmi jejich dalšího rozvoje ve vymezené oblasti. Jako vymezená oblast, byla zvolena oblast DSO Písecka, která je blíže definována v kapitole 4. Problematika bude řešena z pohledu poptávky po zkoumaných službách, ale také z pohledu nabídky těchto služeb. Cílem práce je zdůvodnit význam cestovního ruchu seniorů a specifikovat potřeby tohoto segmentu v cestovním ruchu. Na základě provedených výsledků budou navrženy další možnosti rozvoje služeb cestovního ruchu pro segment seniorů ve zkoumané oblasti. Návrhy mohou pomoci vymezenou oblast více zatraktivnit pro segment seniorů a tím může dojít k její vyšší návštěvnosti, což může podpořit i rozvoj podnikání a podnikatelských subjektů ve vymezeném území.

Je všeobecně známo, že finanční situace seniorů v naší republice není srovnatelná s ekonomicky vyspělejšími státy, což může být určitým omezením pro tuto práci. V případě, že dojde k rozvoji a zkvalitnění nabízených služeb seniorského cestovního ruchu ve zkoumané oblasti, tak je možné, že finanční stránka seniorům nedovolí tyto služby plně využít. Na základě zjištěných dat z primárních a sekundárních zdrojů budou sestaveny návrhy na zlepšení stávajících služeb ve vymezeném území. K získání sekundárních zdrojů bylo nutné prostudovat odbornou literaturu, vědecké a webové články, díky kterým bylo možné vytvořit přehled řešené problematiky. Dále bylo zapotřebí získat primární data, která byla pořízena pomocí dotazníkového šetření, řízeného rozhovoru a vlastního pozorování. Na základě všech analyzovaných dat došlo k vytvoření syntézy, která byla podkladem pro návrhy bakalářské práce.

2 Přehled řešené problematiky

2.1 Cestovní ruch a jeho definice

Vysvětlit přesně pojem cestovní ruch je velmi obtížné. Již v dřívější době bylo učiněno mnoho pokusů o jednoznačnou definici. Hesková, Beránek, Dvořák, Novacká, Orieška & Šittler (2011) se zabývají historickými názory na cestovní ruch. Za zmínku podle nich stojí názor Hermanna von Schullarda z roku 1910, který považuje cestovní ruch za soubor operací především ekonomického charakteru, které se přímo vztahují na vstup, pobyt a pohyb cizinců vně i uvnitř určité země, města nebo regionu. Definice podle World Tourism Organization¹, říká, že cestovní ruch je činnost osoby, cestující ve volném čase na přechodnou dobu do místa mimo její trvalé bydliště, a to za jiným účelem, než je vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. Petrů (2007) tuto definici upřesňuje blíže o časovou terminologii, kdy hovoří o činnosti osoby, která cestuje na přechodnou dobu (1 rok u mezinárodního a na maximálně 6 měsíců u domácího cestovního ruchu), do místa mimo její běžné životní prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. Z cestovního ruchu jsou dle této autorky vyloučeny cesty za prací, v rámci výdělečné činnosti a cesty v místě trvalého bydliště. Účely cesty tedy mohou být rekreace, rozvoj poznání nebo spojení mezi lidmi. Jak již bylo uvedeno, někteří autoři např. již zmíněná Petrů (2007), nebo Drobná & Morávková (2010) nezahrnují do cestovního ruchu oblast služebních cest, ale druhá skupina autorů např. Horner & Swarbrooke (2003) tuto možnost připouštějí. Do této skupiny autorů můžeme zařadit i Oriešku (2010), který do cestovního ruchu rovněž zahrnuje i pracovní cesty a v neposlední řadě se s tímto určením setkáme i u Páskové & Zelenky (2012).

¹Světová organizace cestovního ruchu

2.2 Druhy a formy cestovního ruchu

V terminologii cestovního ruchu rozlišujeme jeho druhy a formy, které si ovšem různí autoři vykládají různými způsoby, kdy si různorodosti označení v odborné literatuře všímá Hesková a kol. (2011).

Jedna skupina autorů, kam patří Kaspar (1995), Hesková a kol. (2011), Gúčík, atd., říkájí, že mezi základní druhy neboli motivy cestovního ruchu můžeme zařadit rekreační, sportovní, dobrodružný, myslivecký a rybářský, náboženský, lázeňský, zdravotní, kongresový, obchodní a stimulační cestovní ruch. V praxi se druhy cestovního ruchu nevyskytují v čisté podobě, ale ve vzájemné kombinaci, přičemž jeden z nich bývá dominantní. Např. rekreační cestovní ruch se nejčastěji kombinuje se sportovním, zdravotním a kulturním cestovním ruchem, lázeňský s kulturním a zdravotním cestovním ruchem apod. (Hesková a kol., 2011)

„Rekreační cestovní ruch představuje nejen pasivní, ale i aktivní odpočinek ve vhodném přírodním prostředí s cílem obnovy fyzických a psychických sil.“ (Gúčík, 2010, s. 21)

„Pro sportovní cestovní ruch je charakteristický pobyt ve vhodném přírodním prostředí, avšak s aktivním vykonáváním různých sportovních činností, které zároveň předpokládají určitou fyzickou kondici.“ (Hesková a kol., 2011, s. 22) „Součástí sportovního cestovního ruchu je také dobrodružný cestovní ruch, do kterého zařazujeme touhu po poznávání, i když je svět stále více prozkoumán.“ (Gúčík, 2010, s. 22). „Za samotný druh se považuje myslivecký cestovní ruch, který má však více charakter sportovního, částečně rekreačního cestovního ruchu. Jeho účastníci jsou motivováni možnostmi lovu zvěře a ptáků. Jeho součástí je rybářský cestovní ruch spojený s chytáním ryb na udici nebo s potápěním v řekách, jezerech, přehradách, rybnících a mořích“ (Hesková a kol. 2011, s. 24). Dalším druhem cestovního ruchu je kulturní cestovní ruch, který se vyznačuje uspokojováním duchovních potřeb lidí. V praxi má podobu návštěv muzeí, galerií, výstav, kulturních pamětihodností, archeologických nalezišť, hudebních, divadelních a filmových festivalů, společenských a náboženských akcí (Hesková a kol., 2011). Náboženský cestovní ruch je spojen s návštěvami církevních památek specifického charakteru s programovou nabídkou poskytující účastníkům duchovní zážitky (Attl & Nejd, 2004). Lázeňský cestovní ruch má za cíl psychickou a fyzickou léčbu pomocí přírodních léčivých faktorů jako jsou voda,

plyny, peloidy či klima (Kaspar, 1991). Zdravotní cestovní ruch se snaží ovlivňovat zdraví lidí před negativními důsledky vysokého životního tempa a současného způsobu života. Trendem je snaha o pohodu, péči o tělo a krásu (tzv. wellness, fitness, beauty) (Hesková a kol. 2011). Obchodní cestovní ruch v sobě zahrnuje označení pro obchodní jednání, kongresy, veletrhy a výstavy. Na rozdíl od ostatních druhů cestovního ruchu se uskutečňuje v pracovním čase (Gúčík, 2010). Součástí obchodního cestovního ruchu je také *„kongresový cestovní ruch, zahrnující účast na různých kongresech, konferencích a seminářích sloužících k vědeckým a odborným setkáním a výměně informací at' již na národní či mezinárodní úrovni“* (Indrová, Malá, Mlejnková, Netková & Vaško, 2004, s. 21). Stimulační cestovní ruch souvisí se stimulací nebo motivací zaměstnanců, kteří se zapřičinili o obchodní úspěchy v podniku s měřitelnými výsledky (Gúčík, 2010).

Stejná skupina autorů, která dělí druhy cestovního ruchu, se zabývá i formami cestovního ruchu neboli tím, jaké jsou příčiny a důsledky cestovního ruchu. Formy se poté člení dle jednotlivých skupin: z geografického hlediska, podle počtu účastníků, podle věku účastníků, podle délky účasti, podle převažujícího místa pobytu, podle ročního období, podle použitého dopravního prostředku, z hlediska dynamiky a ze sociologického hlediska (Gúčík, 2010).

Z geografického hlediska hovoříme o domácím cestovním ruchu, kam patří aktivity spojené s účastí občanů dané země na cestovním ruchu v rámci jejího území. U zahraničního cestovního ruchu se setkáváme se souhrnem aktivit spojených s příjezdem občanů ze zahraničí do dané země nebo občanů ze zahraničí danou zemí projíždějících a aktivit spojených s výjezdy občanů dané země do zahraničí. Vnitrostátní cestovní ruch je spojený s domácím a příjezdovým cestovním ruchem. Národní cestovní ruch je znám jako souhrn domácího a výjezdového cestovního ruchu a v neposlední řadě světový cestovní ruch, který je znám jako veškerý cestovní ruch ve světě spojený s překročením hranic států (Čertík, Attl, Sysel & Vitáková, 2001).

Další členění zmiňuje Petrů (2007) jako tranzitní cestovní ruch, který je spojen pouze s průjezdem územím určitého státu, kam nezahrnujeme pobyt a bývá obvykle omezen na určitý počet hodin. Podle počtu účastníků dělíme cestovní ruch na individuální, kdy účastník cestuje sám nebo nejvýše s rodinou a na skupinový, kdy cesta a pobyt je

zajišťována hromadně pro zájmově či jinak vytvořené kolektivy (Indrová a kol., 2004). Podle způsobu organizování členíme cestovní ruch na organizovaný cestovní ruch, kde je účast zajištěna prostřednictvím cestovní kanceláře nebo jiného zprostředkovatele a na neorganizovaný cestovní ruch, kdy si většinu služeb zajišťuje účastník sám (Petrů, 2007). Podle věku účastníků rozlišujeme cestovní ruch dětí, který je určen dětem ve věku do 15 let, které se zúčastňují organizovaných pobytů a výletů bez účasti rodičů, avšak s jejich souhlasem. Dále pak mládežnický cestovní ruch, který je spojený s cestováním mladých lidí ve věku 15 až 25 let, především za zábavou a poznáním. Další rozdělení patří rodinnému cestovnímu ruchu, který je určen zejména mladým rodinám, které představují lidé ve věku 25 až 44 let, kteří hledají určitou stabilitu a kvalitu života a upřednostňují trávení volného času mimo místo trvalého bydliště. V neposlední řadě zahrnujeme do rozdělení účastníků podle věku také seniorský cestovní ruch, kam patří senioři (lidé poproduktivní, v tzv. třetím věku), pro které je typický dostatek volného času a dostatečný kupní fond zejména v ekonomicky vyspělých státech. Mohou proto cestovat dlouhodoběji a častěji (Hesková a kol., 2011). Cestovní ruch podle délky trvání rozlišujeme na krátkodobý cestovní ruch, který je charakterizován pobytem mimo místo trvalého bydliště do 3 dnů (nejvýše 2 přenocování) a na dlouhodobý cestovní ruch, kde předpokládáme cestovní pobyt delší než 3 dny mimo místo trvalého bydliště, který však nesmí přesáhnout dobu delší než 6 měsíců (Petrů, 2007).

Podle převažujícího místa pobytu známe městský cestovní ruch, který je spjatý s pobytem návštěvníků ve městě, jehož hlavním cílem je celkový zážitek z návštěvy, bez ohledu na to, jestli je pobyt spojený s přenocováním nebo bez přenocování (Pürchel, 1991). Dále pak příměstský cestovní ruch, který se rozvíjí v extravilánu měst a sídelních aglomeracích. Je realizován obvykle krátkodobě (1 až 2 dny) a označujeme ho i za alternativu tzv. druhého bydlení zejména pokud jde o místa využívaná krátkodobě i v pracovních dnech. Venkovský cestovní ruch zahrnuje soubor činností spojených s cestováním a pobytem lidí ve venkovském prostředí. Jedná se především o činnosti spojenými s návratem k přírodě, s možností ubytování. Součástí venkovského cestovního ruchu je i agroturistika, kdy hovoříme o trendu návratu do přírody a o aktivním odpočinku, který je spojený s netradičními zážitky, jako je např. poznávání života a práce na zemědělském hospodářství. Soubor činností spojených s pobytem ve vhodném přírodním prostředí

horských a vysokohorských středisek cestovního ruchu se nazývá horský a vysokohorský cestovní ruch. Jeho účastníci se věnují pěší horské a vysokohorské turistice, horolezectví, v zimě lyžování, sáňkování či snowboardingu. A poslední přímořský cestovní ruch se nachází v přímořských letoviscích, ve kterých se jeho účastníci během dne věnují sportovně-rekreačním aktivitám (Hesková a kol., 2011). Podle ročního období je možné hovořit o sezonním cestovním ruchu, kde sezóna je období s vysokou koncentrací návštěvnosti místa a tím i maximální nabídkou služeb. A o mimosezonním cestovním ruchu, kdy mimosezóna je období nízké návštěvnosti místa (Attl & Nejd, 2004). Musíme zmínit i celoroční cestovní ruch, který se rozvíjí bez omezení, celoročně (Hesková a kol., 2011). Podle použitého dopravního prostředku rozlišujeme motorizovaný (nejčastěji pomocí automobilu, popřípadě motocykl), železniční (pomocí vlaků), letecký (pomocí letadel) a lodní cestovní ruch (pomocí lodí) (Hesková a kol., 2011). Z hlediska dynamiky rozlišujeme pobytový (statický) cestovní ruch, jehož účastníci pobývají více dnů na jednom místě a putovní (dynamický) cestovní ruch, který je spojený s cestováním po určité trase, podle předem vypracovaného programu s určitým poznávacím cílem. Častěji se používá označení poznávací cestovní ruch (Hesková a kol., 2011).

Ze sociologického hlediska hovoříme o návštěvách příbuzných a známých, dále pak o sociálním cestovním ruchu, kdy všechny nebo část nákladů hradí stát, zaměstnavatel či nadace. A poslední řadě musíme zmínit i etnický cestovní ruch, který zahrnuje cestování s motivem návštěvy původní vlasti návštěvníků (Hesková a kol., 2011).

Druhá skupina autorů jako je např. Čertík (2001), Pásková & Zelenka (2012) atd. Považují již výše zmíněné druhy za formy a formy za druhy. Např. Goeldner & Ritchie (2009) druhy a formy nerozlišují vůbec a místo toho používají jednotné označení, a to typy cestovního ruchu.

2.3 Systém cestovního ruchu

Cestovní ruch je systémem, do kterého zasahuje celá řada činitelů (Kaspar, 1995). Na systém cestovního ruchu se můžeme dívat z mnoha úhlů pohledů. Některé teorie rozdělují tento systém na dvě podkategorie:

- a) objekt cestovního ruchu může být vše, co se může stát cílem, resp. Důvodem změny místa pobytu (Attl & Nejd, 2004). Tvoří ho hlavně cílové místo, podniky a instituce cestovního ruchu a je tedy tím pádem nositelem nabídky (Hesková, a kol. 2011).
- b) subjekt cestovního ruchu, kterým je *účastník cestovního ruchu*“ (Attl& Nejd, 2004). Z ekonomického hlediska je subjektem každý, kdo uspokojuje svoje potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve svém volném čase (Hesková a kol., 2011).

Subjekt je označován jako návštěvník, turista nebo výletník (Orieška, 2010). Tyto pojmy vymezuje také Čertík a kol. (2001), dle kterých je turista návštěvník, který v navštíveném místě alespoň 1x přenocuje. Podle místa trvalého pobytu se dle zmíněných autorů rozlišuje turista na domácí a zahraniční. Jako výletník (exkurzionista) je označen účastník cestovního ruchu, který v navštíveném místě ani jednou nepřespí a posledně zmiňovaný návštěvník může být jak turista, tak i výletník. Další z úhlů pohledů, kterým se můžeme na systém cestovního ruchu dívat, je jeho rozdělení na makro a mikro prostředí (Jakubíková, 2009). Makroprostředí ovlivňují tři prvky marketingového systému. Patří sem produkt, trh a nabídka produktu zákazníkovi (Horner&Swarbrooke, 2003). Makroprostředí je složeno z mnoha vlivů, které ovlivňují lidské činnosti. Tyto vlivy se neustále mění a rozvíjí. Nejčastěji se dělí na prostředí ekonomické, technologické, ekologické, politicko-právní, socio-kulturní a demografické (Ritchie & Crouch,2003).

Ekonomické prostředí je pro rozvoj cestovního ruchu velmi důležité, neboť ho ovlivňují veškeré pozitivní anebo negativní vlivy ekonomického růstu, nezaměstnanost, inflace, stabilita měny a úroková míra (Orieška, 2010). Cestovní ruch je ve značné míře ovlivňován také politickým prostředím (Kaspar, 1991). Protože rozvoj cestovního ruchu závisí z velké části také na mírových zahraničních a hospodářských poměrech (Gúčík, 2010). Sociální prostředí ovlivňuje např. rozdělení hrubého domácího produktu, pracovní a mimopracovní podmínky, a také sociální politika státu. Cestovní ruch se zajímá o sociální prostředí z toho důvodu, aby nabídl takové produkty, které by umožnili účast na cestovním ruchu i sociálně slabším skupinám obyvatelstva, včetně zdravotně hendikepovaných, vlivem na zdraví jednotlivce a společnosti, vzdělaností a kulturní úroveň obyvatelstva apod. (Orieška, 2010).

Cestovní ruch vznikl také především díky technickému pokroku a objevení nových technologií a díky němu se stále dále rozvíjí (Attl & Nejd, 2004). Do technicko-technologického prostředí patří především dopravní infrastruktura a další technická vybavenost umožňující rozvoj cestovního ruchu (Orieška, 2010). Toto prostředí však zároveň neblaze zhoršuje ekologické prostředí, díky ekonomickému růstu, a neustálému zatrávňování prostředí sloužících k cestovnímu ruchu (Orieška, 2010). „*Cestovní ruch musí při svém vývoji přihlížet k dopadům na ekologické prostředí, musí se chovat ekologicky, aby si uchoval podstatnou část toho, co nabízí, tj. zdravé životní prostředí*“ (Attl & Nejd, 2004, s. 57). Do demografického prostředí patří příležitosti i hrozby pro cestovní ruch v dlouhodobém horizontu. Zahrnujeme zde například stárnutí populace, zvyšování úrovně vzdělanosti, či zvyšování příjmů domácností na úkor snížení volnočasových aktivit (Ritchie & Crouch, 2003).

Na oblast mikroprostředí vnitřně působí prvky, které se týkají aktivit cestovního ruchu. Radíme sem dodavatele, zprostředkovatele, spotřebitele, konkurenci i veřejné prostředí (Ritchie & Crouch, 2003). Tyto prvky tvoří zároveň trh cestovního ruchu.

2.3.1 Trh cestovního ruchu

Trh cestovního ruchu je tvořen nabídkou a poptávkou. Je poněkud odlišný od trhu, který známe z ekonomie (Attl & Nejd, 2004). Dle Schillera (2004) se na ekonomickém trhu střetávají účastníci trhu a patří se, každá osoba i instituce na planetě. Všichni tito tržní účastníci přijdou na trh, aby uspokojili své cíle. Stejný autor dále říká, že při každé tržní transakci musí být kupující a prodávající. Proávající je na straně nabídky a kupující na straně poptávky (Schiller, 2004). Tyto pojmy blíže popisuje Macáková (2007), podle které je poptávka schopnost a vůle koupit určitá množství statku za alternativní ceny v určitém období. Dle stejné autorky je nabídka ekonomický pojem vyjadřující objem výstupu výroby, které chce vyrábějící subjekt na trhu prodat za určitou cenu.

Trh cestovního ruchu je sice součástí trhu výrobků a služeb, ale má některé zvláštnosti, které vyplývají z charakteru potřeb uspokojovaných v cestovním ruchu. Odlišuje se zejména tím, že část nabízených statků a služeb má specifický charakter a spotřebovávají je výlučně návštěvníci, tj. realizují se na trhu cestovního ruchu, a část spotřebovaných statků a

služeb uspokojuje potřeby všech spotřebitelů, nejen návštěvníků (Gúčík, Kmeco, Kučerová, Malachovský, Maráková & Orieška, 2006).

Nabídka cestovního ruchu je tvořena „*souhrnem atraktivit, služeb, hmotných statků a užitečných efektů, které jsou v určitém místě a čase k dispozici pro uspokojení potřeb účastníka cestovního ruchu a které prodávající chtějí na trhu cestovního ruchu realizovat*“ (Malá, 1999, s. 45). Nositelem nabídky cestovního ruchu je cílové místo, podnik či instituce cestovního ruchu. Cílové místo (středisko, region, stát) se svým přírodním a kulturně-historickým potenciálem je cílem cestování a zájmu návštěvníků (Gúčík, 2010). Podniky cestovního ruchu svými kapacitami produkují statky a služby jako předměty spotřeby v cestovním ruchu. U podniků cestovního ruchu rozlišujeme přímé producenty služeb (ubytovací, stravovací, dopravní, lázeňsko-léčebné, sportovně- rekreační a kulturně-společenské zařízení) a zprostředkovatele služeb (cestovní kanceláře, cestovní agentury, turistické informační kanceláře, informační systémy a distribuční systémy). Poslední část nabídky cestovního ruchu tvoří instituce cestovního ruchu, které utvářejí rámec na realizaci nabídky na trhu cestovního ruchu (Gúčík a kol., 2006).

Poptávka cestovního ruchu je chápána jako projev potřeb účastníka cestovního ruchu podložený koupěschopností. Představuje ochotu účastníků cestovního ruchu směnit určité množství peněz (získaných převážně v místě bydliště) za služby a statky cestovního ruchu (Malá, 2002). Charakteristické znaky poptávky jsou komplexnost (potřeby uspokojované v cestovním ruchu jsou různorodé a jejich uspokojení vyžaduje komplex služeb), pravidelnost (vlivem přírodních a společenských ukazatelů je poptávka největší v letních a zimních měsících, přes víkendy a svátky), pružnost (poptávka se díky vlivu různých činitelů mění velmi rychle) a priorita (cestovní ruch je možné rozvíjet jen za předpokladu dostatečné poptávky) (Gúčík a kol., 2006).

2.4 Potřeby účastníků cestovního ruchu

Jak již bylo řečeno, účastníci cestovního ruchu tvoří důležitou část trhu cestovního ruchu. Jejich základní pohnutkou při rozhodování je impulz, který vychází ze struktury jejich potřeb. Potřeba je subjektivně pocíťovaný nedostatek něčeho, co je pro život daného účastníka nepostradatelné (Gúčík, 2010). V ekonomii mají potřeby důležité postavení.

Jejich uspokojení vyvolává poptávku po statcích a službách. Již A. H. Maslow dokázal, že existuje určitá struktura lidských potřeb (tzv. Maslowova pyramida lidských potřeb), které má v sobě každý člověk. Jedná se o základní fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, sociální potřeby, potřeba uznání a potřeba seberealizace (Kaspar, 1991). „*Pokud vyjdeme ze známé Maslowovy pyramidy, patří cestovní ruch sám o sobě do nejvyšších vrstev, ačkoliv zasahuje do všech vrstev ostatních*“ (Parmová, 2003, s. 9.)

Schéma 1: Pyramida potřeb podle Maslowa



Zdroj: Parmová (2003), str. 9

V cestovním ruchu se setkáme s primárními potřebami tj. cílové potřeby (například potřeba sportovního využití, poznávání kulturních a historických památek, relaxace, společenské setkávání, rozptýlení, zábavy aj.), a také s potřebami sekundárními, tj. zprostředkující, které pomáhají k efektivnímu uspokojování cílových potřeb (např. potřeba dopravit se do rekreačního prostoru, potřeba stravy, přespání, osobní hygieny, zprostředkování služeb apod.) (Orieška, 2010).

Veškeré potřeby účastníků cestovního ruchu jsou uspokojovány pomocí volných statků, veřejných statků, zboží a služeb (Orieška, 2010). Volnými statky se rozumí většina přírodních statků, které účastníci cestovního ruchu využívají v místě rekreace např. sluneční svit, čistý vzduch, déšť, mořskou vodu atd. (Hesková a kol., 2011). Pokud však na volné statky použijeme dodatečné práce, stávající se tyto volné statky, statky ekonomickými (např. přetvoření ostrého a kamenitého mořského pobřeží na bezpečnou hotelovou pláž apod.) (Orieška, 2010).

Veřejný statek je takový statek, který je určený pro kolektivní spotřebu, z něhož mají prospěch všichni. Znamená to tedy, že užitek z veřejného statku je nedělitelný a nikdo nemůže být vyloučen z využívání veškerých výhod spojených s jeho spotřebou. Vznik veřejného statku je spojen s lidskou prací. Jako příklad můžeme uvést městské prostory (náměstí, chodníky, parky apod.), některé lidmi vytvořené atraktivity cestovního ruchu (městské památkové rezervace, lidové slavnosti apod.) a kulturní krajinu. Některé veřejné statky jsou však zpoplatněné a komercializované, například vstupy na některá chráněná území (Hesková a kol., 2011).

Zboží je výrobek, resp. statek určený na prodej. V rámci cestovním ruchu můžeme uvést jako příklad potraviny a nápoje, turistické mapy, automapy, knižní průvodce, upomínkové předměty, suvenýry, případně další zboží. Oriška (2010)

Ekonomickým statkem je i služba, jejíž podstatou je činnost a jejíž hodnota je určena mírou užitku, který tato služba přináší. Služby se od výrobku liší tím, že se jedná o nemateriální činnost, protože na službu si nemůžeme sáhnout (Hesková a kol., 2011).

2.5 Služby jako produkt cestovního ruchu

Kotler (1998, s. 490) definuje službu následovně: „*Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotatelná a nevytvoří žádné nabyté vlastnictví. její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.*“

Nemateriálnost služeb souvisí s vysokou spotřebou živé práce, protože poskytování služeb vyžaduje přítomnost zástupců producenta nebo zprostředkovatele v místě jejich poskytování. Producent služby však může s poskytováním služeb začít teprve tehdy, když se vyskytne poptávka (vnější faktor, tj. zákazník) a tím dochází k začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb (Oriška, 2010). Služba je zároveň také časově omezená, jelikož jejich výskyt vyplývá z možnosti poskytovat služby cestovního ruchu jen v místech, kde jsou k dispozici určité atraktivity cestovního ruchu nebo jiné důvody motivující k návštěvě. S tím také souvisí pomíjivost služeb, která říká, že služby nelze vyrábět na sklad (Attl & Nejd, 2004). Účastník cestovního ruchu obvykle nespotřebovává jen jednotlivé služby, ale má zájem o jejich rozličné kombinace (soubor, balíček služeb), ve

kterých se služby vzájemně podmiňují a vystupují komplementárně. Komplementárnost služeb v cestovním ruchu vyplývá z nezbytnosti komplexního uspokojování různorodých, vzájemně se podmiňujících potřeb, kdy např. jedna špatně poskytnutá služba v celém balíčku, může mít negativní vliv na hodnocení celého produktu. V cestovním ruchu můžeme najít opravdu velké množství různých druhů služeb (Orieška, 2010).

2.5.1 Členění služeb cestovního ruchu

Současně s cestovním ruchem rozdělujeme služby na služby cestovního ruchu a na ostatní služby. Služby cestovního ruchu jsou produkovány podniky cestovního ruchu, jedná se především o producenty služeb dopravních, ubytovacích, pohostinských, lázeňských, sportovně-rekreačních, kulturně- společenských, kongresových zařízení, dále pak o služby venkovského cestovního ruchu, průvodcovské, asistenční a animační služby. Do služeb cestovního ruchu patří také zprostředkovatelé služeb, kteří jsou tvořeny cestovními kancelářemi, cestovními agenturami, turistickými informačními centry a informačními a distribučními systémy (Hesková a kol., 2011). Další členění služeb cestovního ruchu se týká ostatních služeb, které jsou produkovány podniky s polyfunkčním charakterem tzn., že jejich produkce je v rozhodující míře určena k uspokojování potřeb místního obyvatelstva, ale zároveň je částečně spotřebovávána účastníky cestovního ruchu (Orieška, 2010). Jedná se především o podniky poskytující specializované služby, jako jsou pojišťovny, banky, orgány pasové a celní služby. A dále pak služby místní infrastruktury v cílových místech, které využívají především domácí obyvatelé a v závislosti na intenzitě cestovního ruchu, také jeho účastníci. Jedná se např. obchodní a komunální podniky, zdravotnická a záchranná zařízení, policie, poštovní a telekomunikační služby a další (Gůčík, 2010).

Zmiňované služby a i již výše zmíněné statky tvoří nedílnou součást produktu cestovního ruchu, které jsou poskytovány především podniky cestovního ruchu.

2.6 Podniky cestovního ruchu

Jak už bylo výše v kapitole 2.3.1 řečeno, rozlišují se podniky cestovního ruchu na přímé producenty služeb cestovního ruchu a zprostředkovatele služeb cestovního ruchu. Pro tuto bakalářskou práci se zaměřím na některé podniky cestovního ruchu.

2.6.1 Ubytovací zařízení

Ubytovací zařízení jsou „*objekty, prostory nebo plochy, kde je veřejnosti poskytováno ubytování. Bývá spojeno se stravovacími službami v plném nebo omezeném rozsahu a případně i s poskytováním dalších služeb*“ (Pásková & Zelenka, 2012, s. 300).

Orieška (2010), člení ubytovací zařízení podle způsobu výstavby, doby provozu a podle druhu, dále se zaměřuje na rozdělení podle druhů cestovního ruchu a podle doporučení UNWTO.

Toto doporučení rozlišuje ubytovací zařízení podle **způsobu** výstavby na pevné (hotely, motely, penziony, turistické ubytovny, studentské koleje), částečně pevné (montované chaty), přenosné (stany) a pohyblivé (lůžkové a lehátkové vozy, přívěsy, aj.). Podle **doby provozu** dělíme ubytovací zařízení na celoroční, které je v provozu po celý rok a na dvousezónní a jednosezónní, kdy sezónní zařízení uspokojují zvýšenou poptávku po ubytování v letní nebo zimní sezóně. Podle **druhu** dělíme ubytovacího zařízení na tradiční, kam patří zejména hotely, penziony, motely, botely, ubytovací hostince, případně další. Jako doplňkový druh ubytovacích zařízení máme například chaty, bungalovy, rotely, kempy a další sezónní zařízení. Ubytovaní ve studentských kolejích a v domovech mládeže, kdy nejsou využívány ke svému hlavnímu účelu je nazýváno jako ostatní. Hovoříme-li o rozdělení ubytovacích zařízení podle **druhů cestovního ruchu**, musíme zmínit ubytovací zařízení volného cestovního ruchu, kterého se může účastnit kterýkoliv zájemce hradící cenu ubytování a ostatních služeb v hotelu, motelu, turistické ubytovně apod. ze svých prostředků. Dalším druhem cestovního ruchu je vázaný cestovní ruch, na jehož účasti závisí splnění určitých podmínek, jako je např. doporučení lékaře, pracovní poměr apod. Účastník cestovního ruchu si část nákladů hradí sám a část je mu hrazena z jiných zdrojů (nemocenské pojištění, sponzoři apod.) Do vázaného cestovního ruchu patří zejména podniky typu: lázeňské léčebny, zotavovny, chaty a ubytovny či letní dětské

tábory. Řada těchto zařízení se v současnosti využívá i pro účastníky volného cestovního ruchu. Podle **doporučení UNWTO** (Světová organizace cestovního ruchu)

členíme ubytovací zařízení na hromadná, která se dále dělí na hotely a obdobná zařízení s možností stravování (hotel, hotelgarni, motel, penzion, botel a jiná ubytovací zařízení typu kemp, chatová osada a turistická ubytovna. Druhým členěním podle UNWTO je individuální ubytování.

2.6.2 Stravovací zařízení

“Stravovací zařízení nazýváme objekty, prostory nebo plochy, kde je veřejnosti poskytováno stravování“ Pásková & Zelenka (2012, s. 280). Orieška (2010, s. 140) uvádí, že „v souladu s doporučením upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení, se hostinská zařízení dělí podle druhu do kategorií, zařazení do kategorie respektuje převažující charakter jejich činnosti“.

Orieška (2010) dále dělí hostinská zařízení podle druhu do kategorií. Hostinská zařízení restauračního typu člení na **restaurace**, kde je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možností různých forem společenské zábavy. Patří sem tyto druhy provozoven: restaurace, samoobslužné restaurace – jídelny, rychlé občerstvení, ryby, hranolky, železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících. Druhé členění představují **bary**, kde dominuje prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. Jedná se o provozovny: bary, noční kluby, pivnice, vinárny, kavárny, espressa aj.

2.6.3 Podniky poskytující informační služby

Účastníci cestovního ruchu vyžadují informace v místě bydliště, během cesty i v cílovém místě cestovního ruchu. Především v cílovém místě cestovního ruchu řada z účastníků navštíví turistické informační centrum. Pod tímto názvem si můžeme představit účelové zařízení poskytující informace a případně i služby ze všech oblastí souvisejících s cestovním ruchem. Součástí služeb TIC je prodej informačních materiálů, publikací, map, průvodců, upomínkových předmětů. Označuje se mezinárodní značkou „i“. (Pásková & Zelenka, 2002).

Některá turistická informační centra jsou sdružena v Asociaci turistických informačních center České republiky (A.T.I.C. ČR). Podle této asociace dělíme TIC do 3 kategorií. KATEGORIE C, která splňuje minimální standard služeb

- otevírací doba v sezóně, nebo celoročně min. 5 dní /týd. min. 30 hod/týd.
- informace min. v 1 světovém jazyce

KATEGORIE B, splňuje minimální standard služeb

- otevřeno je celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní turistické sezóně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný)
- zprostředkovává průvodcovskou službu
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání
- nejméně 1 pracovník TIC se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.

KATEGORIE A splňuje minimální standard služeb,

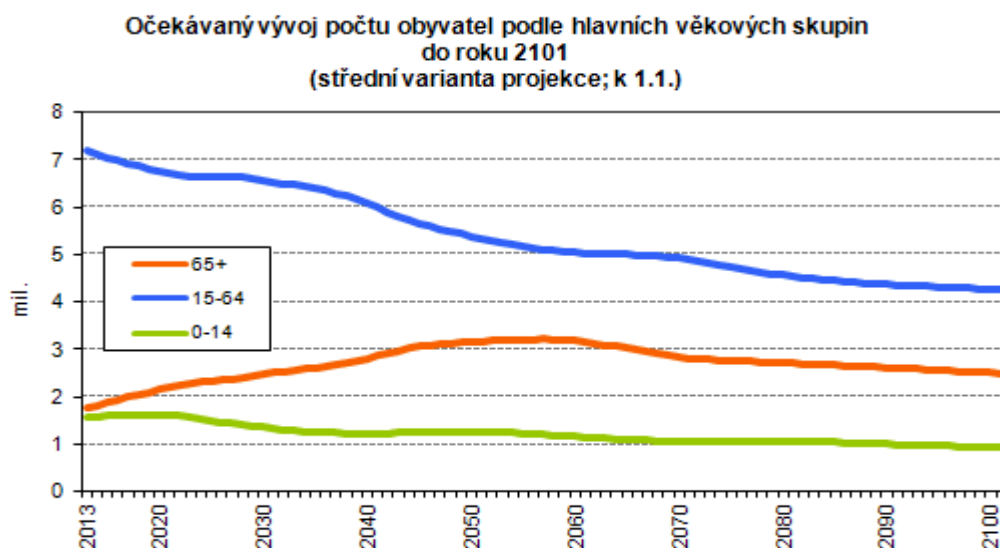
- otevřeno je celoročně, 7 dní v týdnu s výjimkou 24.12., 25.12. a 1.1., min. 60 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích,
- vyžadována je aktivní znalost obou jazyků
- výstup z vlastní elektronické databáze je zpřístupněn na internetu (web T.I.C nebo zřizovatele)
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný),

- zajišťuje průvodcovskou službu
 - disponuje nabídkou turistických produktů
 - zprostředkovává ubytovací služby (např. disponuje rezervačním systémem)
 - má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb, který pravidelně vyhodnocuje
 - pracovníci T.I.C mají minimálně středoškolské vzdělání, nejméně 1 pracovník
- T.I.C má prokazatelné vzdělání nebo 5 let praxe v oblasti cestovního ruchu
- nejméně 2 pracovníci T.I.C se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod. (A.T.I.C., 2013).

2.7 Cestovní ruch seniorů

Již v kapitole 2.2 byla zmíněna **seniorská forma cestovního ruchu**, která zaznamenává ve světě značnou dynamiku, jelikož senioři patří poslední dobou mezi vyhledávanou turistickou klientelu a to z důvodu jejich stále se zvyšujícího počtu, který je patrný z grafu 1. To, že populace stárne, je už dlouhodobě potvrzený fakt. Jak to bude se stárnoucí populací vypadat v průběhu dalších let, můžeme vidět v grafu 1, kdy podíl seniorů podle analýz ČSÚ v ČR stále poroste.

Graf 1: Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2101



Zdroj: www.czso.cz (2013)

Nyní počet seniorů představuje necelých 16 %, za 20 let už by to mohla být skoro čtvrtina a za půl století už třetina společnosti. Nejvíce osob v seniorském věku lze očekávat těsně před rokem 2060, kdy může překročit 3 miliony osob, tedy o 841 tisíc více v porovnání se stavem k počátku loňského roku (2,167 milionu osob. Z tohoto důvodu můžeme usuzovat, že poroste zájem o seniorský cestovní ruch, proto je třeba se touto problematikou blíže zabývat (ČSÚ, 2013).

2.7.1 Kdo je senior

Podle Oriešky (2010) je problémem určit, koho považovat za seniora a koho ještě ne.

Stejný autor se přiklání k názoru sociologů, kteří říkají, že lze už 55 letého člověka považovat za seniora. Při dosažení tohoto věku se u člověka projevují významné, adaptačně náročné změny. Nastává zlom, ve kterém se postupně přetrhávají společenské vztahy a osobní kontakty, mění se také životní styl a nastavené priority. Každý senior je jiný, liší se od sebe svými schopnostmi, ale i postoji ke stárnutí, chováním a osobním charakterem, proto je musíme vnímat jako heterogenní skupinu.

Podle gerontologů² můžeme říci, že podle kalendářního typu začíná stáří ve věku 65 let. Skupinu lidí starých ve věku od 65 do 74 let můžeme nazvat jako mladé seniory a teprve věková skupina 74 až 84 let se nazývá pravým stářím. U lidí starších 85 let je už termín senior obvykle odůvodněný.

Dle rakouského experta R. Zinella, tak, jak jej cituje G. M. S. Dann (2001), senioři sami sebe nepovažují za staré lidi. Senioři se totiž domnívají, že vypadají o 8 let mladší a fyzicky si připadají dokonce o 14 let mladší než je jejich skutečný věk. Došlo k posunu i jejich hodnot od tradičních (rodina, práce) k seberealizaci a touze po zábavě. Z této souvislosti vyplývá, že vyžadují citlivé jednání.

2.7.2 Důležitost cestovního ruchu senior

Seniorský cestovní ruch je cestovním ruchem starší generace. Vzhledem k tomu, že populace postupně stárne, prodlužuje se průměrný věk, roste kondice, zlepšuje se zdravotní stav a s ním je spojena vyšší vitální aktivita (fyzická i duševní) v porovnání s minulými generacemi. Seniorský cestovní ruch tudíž patří mezi nejrychleji rostoucí segment cestovního ruchu a jedná se tedy o velmi zajímavou a rozšiřující se skupinu zákazníků (Drobná & Morávková, 2004).

Cestovní ruch seniorů má význam zejména z pohledu odstraňování sezónnosti a je zajímavý pro všechny investory. Cestovní ruch seniorů z pohledu Evropské unie může usnadnit i integraci v mezinárodní spolupráci. Organizace mohou využít různé nadační programy Evropské Komise, především program Interreg IVC za účelem posílení regionální a tématické spolupráce (Indrová, Jarolímková, Királ'ová, Mlejnková, Petrů & Štěpanovská, 2008)

Pro podporu cestovního ruchu seniorů v České republice existuje poměrně široká škála možností. Jedná se zejména o podpory nabízené podnikatelskými subjekty v cestovním

2

experti na stárnutí,

ruchu, slevy poskytované dopravci (Českými drahami, ČSA, dopravci zajišťujícími místní dopravu apod.), slevy poskytované kulturními a společenskými organizacemi, slevy poskytované cestovními kanceláři, slevy poskytované ubytovacími zařízeními (např. OREA HOTELS SENIOR PASS apod.) a slevy poskytované lázeňskými zařízeními (Indrová a kol., 2008) Dále je pak možné získat státní podpory, např. v rámci dávek státní sociální podpory a dávek sociální péče je možné získat příspěvek na rekreaci a lázeňskou péči, dále příspěvek na lázeňskou péči a rekreační pobyty válečných veteránů, podpory ze strany zdravotních pojišťoven ve formě příspěvku na lázeňskou péči a podporou ze strany bývalých zaměstnavatelů (Indrová a kol., 2008).

Jako podporu rozvoje cestovního ruchu seniorů lze chápat i organizaci specializovaného veletrhu FOR SENIOR a možnost výměny zkušeností seniorů s cestováním. Problematice seniorského cestovního ruchu se věnuje např. specializovaný server www.Tretivek.cz, který obsahuje mnoho návodů pro cestování seniorů a kromě rad pro cestovatele obsahuje též seznam cestovních kanceláří a ubytovacích zařízení, kteří poskytují seniorům slevy (Indrová a kol., 2008).

2.7.3 Obecné požadavky senior na cestovní ruch

Podle Čertíka (2001) patří k základním motivům seniorské turistiky **poznávací a kulturně vzdělávací důvody**, často i proto, že vzdělání a poznávání bylo účastníkům v mladém věku odepřeno. Poznávací a kulturně vzdělávací důvody lze už dle zmíněných druhů cestovního ruchu v kapitole 2.2 zařadit do rekreačního a kulturního cestovního ruchu. Dalším motivem je **zdraví**, a s ním související péče o zdraví, která je v jejich věku velmi důležitá. K péči o své zdraví využívají senioři lázeňský druh cestovního ruchu, který byl definován v kapitole 1.2. **Finanční důvody**, které vyplývají z možnosti získat nejrůznější typy slev a výhod oproti standardní nabídce (mimosezonní slevy), jsou pro seniory také velkým lákadlem. S tím souvisí i **nákupní důvody**, které mohou být spojené často s levnými nákupy. A v neposlední řadě také **společenské motivy**, které často vyplývají z faktického nebo pociťovaného osamocení.

Hovoříme-li o druzích cestovního ruchu seniorů, tak podle MMR³ patří mezi nejčastější:

rekreační cestovní ruch v přímořských letoviscích; zdravotní a lázeňský cestovní ruch, a to za účelem preventivní nebo regenerační lázeňské léčby, případně za účelem vykonání lékařského zákroku (i z oblasti plastické chirurgie), sportovní cestovní ruch, především pěší turistika; kulturní cestovní ruch, směřující především do hlavních měst Evropské unie; poznávací cestovní ruch, obvykle realizovaný jako autokarový zájezd; dobrodružné cesty do vzdálených míst s cílem užít si život; okružní plavby; náboženský cestovní ruch, obvykle v rámci poutních akcí; nákupní cestovní ruch do okolních zemí (Indrová a kol., 2008).

Podle zástupců cestovních kanceláří je však u cestovního ruchu seniorů stále nejžádanější „klasika“. Tedy pobyty v tuzemských lázních, nebo rekondiční pobyty na horách, kde starším lidem dají dohromady zdraví a nalijí do žil novou chuť do života. Ta často starším osamělým lidem chybí. A s ní také odvaha vyrazit si na dovolenou sám. Velká část seniorů už ztratila partnera a nemá si na dovolenou s kým vyrazit. To je jedna z hlavních věcí, kterou cestovní kanceláře pro seniory řeší. Všichni zúčastnění jsou ve stejné věkové kategorii a zhruba stejné kondici. Ostých proto není na místě. Naopak starší člověk si při podobné akci může najít nové přátele (Štěrbová, 2010).

Díky rostoucímu zájmu o cestování seniorů, se v dnešní době stále více cestovních kanceláří snaží přizpůsobit nabídku starší generaci. Jedná se například o různé formy speciálních balíčků služeb, dále také možnosti cestování s vnoučaty se slevou pro dítě nebo i slevy pro ty, kteří již dosáhli 60 let apod. (i60.cz, 2012).

Požadavky na cestovní ruch seniorů se liší také podle jejich věku. V kapitole 2.7.1 byly vymezeny věkové skupiny seniorů. Nyní se budeme blíže zabývat požadavky seniorů na cestovní ruch, dle těchto věkových skupin.

Podle Drobné & Morávkové (2004) se senioři ve věku **55-64 let**, kteří stále pracují, zajímají o rekreační a regenerační funkci dovolené. U zájezdů požadují zábavný program.

³Ministerstvo pro místní rozvoj

Jsou to většinou rodiče bez dětí, kteří se vrací k formám zábavy, kterých se dříve museli vzdát (např. návštěva nočních podniků, barů, divadel). Senioři ve věku **65-74 let** tvoří již nepracující skupinu s dostatkem volného času v průběhu celého roku. Často se chtějí vzdělávat a doplnit své znalosti z některých oborů, které souvisí s cestováním (geografie, historie, umění). Avšak ve věkové skupině seniorů **nad 75 let** se už objevují turisté, kteří mají zdravotní problémy, a přesto cestují. Proto se zaměření zájezdů a jejich program musí přizpůsobit jejich fyzické a psychické kondici. Je vhodné zmínit, že k seniorskému cestovnímu ruchu patří také cestovní ruch handicapovaných občanů. Tato skupina účastníků cestovního ruchu má tendence trávit na dovolené více času a často využívá mimosezonní pobyty, včetně zimní rekreace a pobytů u moře.

Jelikož tržní segment seniorů neustále nabývá na atraktivitě, tak by se tento fakt měl do budoucna odrážet v nových a zajímavých produktech na straně nabídky cestovních kanceláří a zároveň by měl motivovat zaměstnance v oboru turismu, aby se zaměřili na typické znaky a potřeby této klientely (Kubíčková, 2012)

2.7.4 Požadavky seniorů na služby cestovního ruchu

Služby cestovního ruchu pro seniory jsou specifické celou řadou zvláštností, které respektují především sociální, fyzické, stravovací a další odlišnosti této věkové skupiny (Čertík, 2001). Při nabídce služeb seniorům je nutno respektovat pohodlí při dopravě i ubytování (1-2 lůžkové pokoje) a respektovat menší přizpůsobivost při stravování a denním režimu. Ve skupině seniorů je vhodná přítomnost lékaře (Indrová a kol., 2008).

Dovolené seniorů, to již dávno nejsou jen lázeňské pobyty, popřípadě odpočívání a sledování televize v klidných hotelových resortech. Senioři chtějí nejen aktivně žít, ale také aktivně odpočívat a udržovat se tak ve fyzické i duševní kondici. Ubytovací zařízení by jim proto měla poskytnout dostatek sportovního vyžití – ideální je plavání v bazénu, cvičení v posilovně a pěší nebo cyklistické výlety, ale zároveň také určitý komfort odpovídající potřebám jejich věku. Nabídka by též měla zahrnovat kulturní aktivity a možnosti poznávání. Starší turisté rovněž uvítají individuální přístup hotelového personálu a snahu vyhovět i speciálním přáním. Z hlediska přístupnosti by měla být samozřejmostí bezbariérovost celého ubytovacího zařízení (padesatpetplus.cz, 2014)

Požadavky seniorů na ubytovací zařízení

„Spokojenost každého hosta ubytovacího zařízení je podmíněna péčí, která je mu věnována zaměstnanci ubytovacího střediska. Proto je důležité, aby jejich činnost byla dobře organizována“ (Orieška, 2010, s. 67). Zvláštní vlastností „turistů třetího věku“ je to, že si rádi připlatí za kvalitnější služby, ale zároveň očekávají i kvalitu produktu, rádi nakupují dopředu (a jsou proto ideálními zákazníky pro nabídku typu firstminute), očekávají důkladnou organizaci cesty bez stresových situací, nepodléhají sezónním vlivům a často cestují s vnoučaty. Rádi cestují do zahraničí, ale jsou vděčnými účastníky i domácího cestovního ruchu. Mnozí z nich jen málokdy používají při placení za poskytnuté služby platební kartu, výjimečně si objednávají služby přes internet, jsou nedůvěřiví, nároční na kvalitu ubytování, stravování a dalších služeb. Jsou segmentem, který je rizikovější z hlediska možných zdravotních těžkostí a úrazů. Ubytovávají se raději v klidnější části hotelu, s výtahem a bezbariérovým přístupem (Orieška, 2010).

Podle Čertíka (2001) ubytovací služby musí respektovat především požadavek na pohodlné lůžko, které by mělo být o 10 až 15 cm vyšší oproti běžnému standardu. Následně i pevné židle, které nemají vpředu pevnou masu a umožňující tak snadné vstávání. V koupelnách jsou důležitá pevná madla pro přidržení, sprchové vany s protiskluzovým profilem a protiskluzové podložky na podlahu. Velikost a umístění pokoje záleží na individuálních požadavcích a na pohyblivosti jedince. Pokud chce hotel ubytovávat seniory, samozřejmě by měl být bezbariérový přístup. Častěji je využíváno ubytování v jednolůžkových pokojích.

Požadavky seniorů na stravovací zařízení

Stravování seniorů se vyznačuje řadou zvláštností, která by měla být při tvorbě stravovacího programu či jídelního lístku vzata v úvahu. V seniorském věku dochází ke zpomalení metabolismu, snižování chuti k jídlu a snižování potřeby pít. Tělo starších osob také hůře vstřebává některé látky. Proto je nutné servírovat nutričně hodnotnou stravu přinášející dostatek minerálů a vitamínů (Burianová, 2008). Doporučuje se dodržovat

pravidelný stravovací režim a nezapomínat pravidelně pít. Ideálně by se senioři měli stravovat v malých porcích alespoň pětikrát denně. Nedoporučují se příliš ostrá, exotická nebo kořeněná jídla, na která nemusí být hosté zvyklí, která by mohla způsobit problémy s trávením. Další významnou roli při stravování seniorů hraje také prostředí, přítomnost spolustolovníků, lákavost a estetická stránka jídla (Burianová, 2008).

Pro seniory je tedy vhodné aby měli pravidelnou a co možná nejpestřejší stravu. Následně je důležité, aby byl brán i ohled na zdravotní stav a chuťové preference. Měl by být věnován důraz na dostatečný příjem kvalitních bílkovin. Proto dle Čertíka (2001, s. 257) není vhodná strava podávaná formou jednotného menu. Pro seniory je vhodnější, když si mohou vybrat z jídelního lístku, také podávání stravy formou švédských stolů je jedna z vhodných alternativ.

3 Metodika

V bakalářské práci byly použity vědecké metody a techniky. Mezi použité metody v této bakalářské práci patří deskripce, predikce, analýza a dedukce a mezi techniky řadíme výzkumy, které byly v práci použity. V tomto případě se jedná o dotazníkové šetření a řízený rozhovor.

Deskripce neboli popis sloužil k získání údajů o zkoumané oblasti. V této práci se popis zabývá vymezením Jihočeského kraje z hlediska územně-správního i z hlediska cestovního ruchu, které je odlišné. Poté je blíže vymezen okres Písek a následně byla provedena analýza o typech a počtech ubytovacích a stravovacích zařízení, kulturních aktivitách a o poskytovatelých informačních služeb ve zkoumané oblasti. Potřebná data byla získána na webu Českého statistického úřadu, Czechtourism a na oficiálních webových stránkách města Písek.

V další části bakalářské práce bylo připraveno a následně provedeno terénní šetření, které probíhalo na základě dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru. Dotazníkové šetření probíhalo v období září a října 2013 se seniory, kteří bydlí ve zkoumané oblasti. Dotazníky byly předány osobní formou samotným respondentům. Respondenti ze zkoumané oblasti byli zvoleni z důvodu, že mají zkušenosti s nabízenými službami cestovního ruchu pro seniory ve zkoumané oblasti a následně mohou uskutečnit doporučení seniorům, kteří přijíždějí do zkoumané oblasti z jiné destinace. Dotazníky byly sestaveny za účelem objevení požadavků seniorů na služby cestovního ruchu a byly vytvořeny na základě teoretických poznatků. Podle Kozla, Mynářové & Svobodové (2011) je hlavním významem dotazníku získání informací od respondentů, poskytnutí struktury a usměrnění procesu rozhovoru, zajištění jednotné šablony pro zapisování dat a ulehčení zpracování dat. Celkem bylo dotazováno 100 respondentů, kteří odpovídali na 17 otázek. 9 otázek je uzavřených, 6 otázek je otevřených a 2 otázky jsou polootevřené. U otevřených otázek č. 14 a č. 17 respondenti uváděli více možností. Následně byl v další části bakalářské práce proveden osobní řízený rozhovor s panem Petrem Indrou, který ve zkoumané oblasti provozoval

cestovní kancelář, zabývající se přímo segmentem seniorů a zároveň dělal průvodcovský kurs s celorepublikovou platností. Jednalo se o rozhovor nestrukturovaný, který podle Kotlera, Wonga, Saunderse & Armstronga (2007) dovoluje klást tazateli otázky a směřovat rozhovor podle reakcí respondenta. Tento řízený rozhovor umožnil získat přehled také ze strany nabídky. Součástí analýzy bakalářské práce bylo vyhodnocení dotazníkového šetření pomocí programu Microsoft Office Excel, díky kterému byla vyhodnocená data znázorněna v grafech. Následně došlo k vyhodnocení řízeného rozhovoru, na který navazoval korelační plán, který nám pomáhá zjistit těsnost vztahu mezi proměnnými (Míček, 1986), a díky kterému byla vytvořena tzv. syntéza získaných dat z dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru, jejíž pomocí jsou všechna získaná data sloučena do jednoho celku (Hanzelková, Keřkovský, & Kostroň, 2013). Tyto informace sloužily jako podklad pro dedukce a následné vytvoření návrhů sloužících k rozvoji služeb cestovního ruchu pro seniory ve zkoumané oblasti a také k vytvoření závěru práce.

4. Analýza zkoumaného území

4.1 Vymezení Jihočeského kraje z hlediska územně-správního

Podle ČSÚ má Jihočeský kraj rozlohu 10 056,58 km², na kterém žije 636 328 obyvatel, celkem v 623 obcích (www.regionalnirozvoj.cz, 2014). Jak lze vidět na obrázku 1, Jihočeský kraj se rozděluje na 7 okresů. Jsou to: Českobudějovický, Českokrumlovský, Jindřichohradecký, Písecký, Prachatický, Strakonický a Tábořský (www.jihocesky-kraj.cz, 2014a). Největším městem jsou České Budějovice s téměř 100 tisíci obyvateli, následuje Tábor a Písek, Jindřichův Hradec, Strakonice, Český Krumlov a Prachatice (www.jihocesky-kraj.cz, 2014b).

Obrázek 1: Jihočeský kraj



Zdroj: www.risy.cz (2014a)

Jihočeský kraj se nachází z největší části na jihu České republiky. Sousedí se Středočeským krajem (na severu), s krajem Vysočina (na severovýchodě), s Jihomoravským krajem (na východě) a s Plzeňským krajem (na západě). Má společnou hranici s rakouskými spolkovými zeměmi Horní Rakousko (na jihu) a Dolní Rakousko (na jihovýchodě). Na jihozápadě sousedí s německou spolkovou zemí Bavorsko (www.visitjiznicechy.cz, 2014).

4.2 Vymezení Jihočeského kraje z hlediska cestovního ruchu

V cestovním ruchu se setkáváme s odlišným vymezením území, které nemusí být vždy totožné s územně-správním vymezením. Příkladem jsou turistické regiony vymezené v českém prostředí Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism. (www.business.ckrumlov, 2014).

Jde o turistické regiony Praha, Střední Čechy, Severozápadní Čechy, Českolipsko a Jizerské hory, Český ráj, Krkonoše a Podkrkonoší, Královéhradecko, Východní Čechy, Vysočina, Jižní Čechy, Šumava, Plzeňsko a Český les, Západočeské lázně Praha, Praha a okolí, Jižní Čechy, Šumava, Plzeňsko, Západočeské lázně, Jižní Morava, Východní Morava, Střední Morava a Jeseníky a Severní Morava a Slezsko. Tyto turistické regiony můžeme vidět na obrázku 2 (www.czechtourism.cz, 2013).

Turistické regiony CzechTourism zveřejnila začátkem roku 2010 společně s mapou turistických regionů na základě schválení Asociací krajů České republiky. Nové rozdělení turistického potenciálu České republiky se opírá o 17 regionů a 40 oblastí. Aktuální mapu turistických regionů zveřejnila agentura CzechTourism poté, co její podobu schválila na svém lednovém zasedání v Brně Asociace krajů ČR (www.business.ckrumlov, 2014a).

Obrázek 2: Turistické regiony České republiky



Zdroj:www.czechtourism.cz (2014)

Turistický region Jižní Čechy, který můžeme vidět na obrázku 3, se téměř celý kryje s územím Jihočeského kraje a tvoří také stejnojmennou turistickou oblast Jižní Čechy, zároveň však do Jihočeského kraje zasahuje také samostatný turistický region Šumava, který můžeme vidět na obrázku 4 a který se dále rozkládá i do kraje Plzeňského a zahrnuje v sobě dvě turistické oblasti: Šumava-východ a Chodsko (www.risy.cz, 2014b).

Obrázek 3: Turistický region Jižní Čechy



Zdroj:www.Risy.cz (2014c)

Obrázek 4: Turistický region Šumava



Zdroj: Risy.cz (2014d)

Turistický region Jižní Čechy rozdělujeme na menší regiony. Patří sem Českobudějovicko, Českokrumlovsko, Dačicko-Slavonicko, Jindřichohradecko, Lipensko, Novohradsko, Písecko, Prachaticko, Strakonicko, Tábořsko a Třeboňsko (www.jiznicechy.cz, 2009). Konkrétně Písecko si v další části této práce vymezíme podrobněji.

4.3 Vymezení zkoumaného území, Písecko

Písecko je nazýváno „Bránou do jižních Čech“. Plochou se rozkládá na pomezí Středních a Jižních Čech v severozápadní části Jihočeského kraje, je to turisticky zajímavá oblast, ve které se nachází řeky Otava a Vltava, které jsou znázorněny na obrázku 5, mnoho lesů, vodních ploch a čisté prostředí. Hraničí na Z a JZ se Strakonickem, na JV s Českobudějovickem, na V s Tábořskem, na S s Příbramskem a kouskem s Benešovskem (www.trasovnik.cz, 2014).

Obrázek 5: Písecko



Zdroj: www.trasovnik.cz, (2014)

K. 1.1.2013 má podle ČSÚ okres Písek rozlohu 1 127 km², na kterých žije 70 524 obyvatel a z toho 29 769 v okresním městě Písek.

Ve zkoumané oblasti se nachází 75 obcí, jsou to:

Albrechtice nad Vltavou, Bernartice, Borovany, Boudy, Božetice, Branice, Cerhonice, Čimelice, Čížová, Dobev, Dolní Novosedly, Drhovle, Heřmaň, Horosedly, Hrazany, Hrejkovice, Chyšky, Jetětice, Jickovice, Kestřany, Kluky, Kostelec nad Vltavou, Kovářov, Kožlí u Orlíka, Králova Lhota, Křenovice, Křižanov, Kučeř, Květov, Lety, Milevsko, Minice, Mirovice, Mirovice, Mišovice, Myslín, Nerestce, Nevězice, Okrouhlá, Olešná, Orlík nad Vltavou, Osek, Oslov, Ostrovec, Paseky, Písek, Podolí I, Probulov, Protivín, Přeborov, Předotice, Přestěnice, Putim, Rakovice, Ražice, Sepekov, Skály, Slabčice, Smetanova Lhota, Stehlovice, Tálín, Temešvár, Varvažov, Veselíčko, Vlastec, Vlksice, Vojníkovi, Vráž, Vrcovice, Záhoří, Zbelítov, Zběšičky, Zhoř, Zvíkovské Podhradí, Žďár. 5 z těchto obcí mají statut města, jsou to: Milevsko, Mirovice, Mirovice, Písek a Protivín (www.icpisek.cz, 2014a).

4.3.1 Ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti

Ve zkoumané oblasti Písecka, kterou jsem vymezila v předcházející části této práce, se nachází 150 možností ubytování s lůžkovou kapacitou 7347. V následující tabulce 1 můžeme vidět typy a počty ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti. Tyto zdroje byly čerpány z webových stránek města Písek a následně získaná data byla zpracována do tabulky v programu Microsoft Office Excel.

Tabulka 1: Typy a počty ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti

Typ ubytovacího zařízení	město Písek		okres Písek bez města Písek		okres Písek celkem	
	počet provozoven	lůžková kapacita	počet provozoven	lůžková kapacita	počet provozoven	lůžková kapacita
hotel	13	778	11	944	24	1722
penzion	12	328	30	811	42	1139
motorest	0	0	1	9	1	9
privátní ubytování	11	52	27	198	38	250
ubytovna	11	1234	3	99	14	1333
chatová osada	2	88	2	80	4	168
rekreační zařízení	0	0	16	1973	16	1973
kemp	0	0	11	753	11	753
celkem	49	2480	101	4867	150	7347

Zdroj: vlastní zpracování, zdroj dat: www.mesto-pisek.cz (2014)

Ve zkoumané oblasti se nachází pouze dvě ubytovací zařízení, která jsou certifikovaná podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Přímo v centru města Písek se nachází hotel Biograf, který je klasifikován ****. Druhý klasifikovaný hotel se nachází mimo správní území Písku, jedná se o hotel Zvíkov ***. Ostatní zařízení hvězdičky používají, ale certifikát nevlastní, jelikož certifikace je podle zákona v ČR pouze dobrovolná a nikoli povinná. Hotely mimo město Písek se většinou nachází v klidných oblastech, především v blízkosti zajímavé atraktivity cestovního ruchu, jako např. hotel Zvíkov u hradu Zvíkov, Park Hotel Orlík u zámku Orlík, či Lázně Hotel Vráž, s. r. o., který je součástí lázeňského komplexu. Z pohledu lůžkových kapacit můžeme vidět, že lůžkové kapacity přímo ve městě Písek nejsou o moc nižší než souhrn lůžkových kapacit v okolí města.

Ve městě Písek je lokalizováno celkem 13 ubytovacích zařízení hotelové typu, kdy 7 z nich lze nalézt přímo v centru města, což je vhodné pro účastníky cestovního ruchu, kteří mají rádi rušný styl městského života a navštěvují kulturní atraktivity v centru města a zbývajících 6 je provozováno v odlehlejší části města, většinou v blízkosti přírody, což uvítají zákazníci toužící po klidu.

Počet penzionů ve zkoumané oblasti je vyšší spíše v okolí města Písek než v samotném městě. Ubytovaní v soukromí je ve zkoumaném území zastoupeno 38 podniky, z toho přímo v Písku sídlí 11 z nich. Jediný motorest se nachází mimo město Písek, jedná se o motorest Tank Ono v obci Podolí. Pokud bychom hledali ubytovnu, nabízí zkoumaná oblast 14 možností, s celkovou kapacitou 1333 lůžek, kdy přímo ve městě Písek je zaznamenán výskyt 11 zařízení s kapacitou 1234 lůžek, a mimo město Písek se vyskytují pouze 3 ubytovny s celkovou kapacitou 99 lůžek. Ve zkoumané oblasti se nachází dohromady 4 chatové osady a celkem 16 rekreačních zařízení a 11 kempů, které se nachází mimo město Písek.

Ve zkoumané oblasti je známo, že mezi neoblíbenější hotely ve městě Písek patří malý hotel Biograf se svými luxusními službami a dále pak hotel Bílá růže, který je situován přímo na Velkém náměstí. Lidé vyhledávající spíše menší ubytovací zařízení, rádi volí např. penzion U Malířských, který se nachází v blízkosti lesů. V okolí Písku se lidé rádi ubytují např. v hotelu Zvíkov, či v lázních v hotelu Vráž, kde si lidé svůj pobyt často

zpřijemňují lázeňskými službami. Tato zmíněná ubytovací zařízení budou v další části práce blíže popsána.

Hotel Biograf ****

Hotel se nachází nedaleko od kostela v Gregorově ulici. V přízemí hotelu můžeme nalézt recepci, lobby bar, klimatizované nekuřácké restaurace, salonek a v letních měsících i terasu. Hotel disponuje i zajištěným garážovým stáním cca 250 m od hotelu. Pro aktivní návštěvníky jsou připraveny nadstandardní podmínky v nedalekém Harmonywellness klubu, kde je široká nabídka sportovních a relaxačních aktivit. Přímě v hotelu se nachází sauna za poplatek 200,-/1,5 hod za 2 osoby. V budově hotelu je možné objednat i masáž. Hotel je rozdělen na 2 části, obě bezbariérové. První část hotelu je orientovaná ke kostelu a skládá se z 26 dvojlůžkových pokojů. Druhá část hotelu je situovaná do Nádražní ulice nebo do dvora hotelu. Zde je nabízeno 18 dvojlůžkových a jeden jednolůžkový pokoj. Pokoje jsou k dispozici ve formě standard a extra. (www.hotelbiograf.cz, 2014a) Standardní pokoje jsou vybaveny postelí twin nebo double, skříní, psacím stolem a šupletníkem. Dále jsou vybaveny barevným televizorem s 20 TV programy, telefonem, s pevným vysokorychlostním připojením v ceně, trezorem, vlastní koupelnou s WC, sprchovým koutem či vanou a vysoušečem vlasů. Pokoje extra jsou navíc vybaveny minibary, zatemňovací rolety v oknech, WIFI, možností přistýlky a také je zde u dvou pokojů uzpůsobená vybavenost pro handicapované spoluobčany. Pro náročné hosty jsou k dispozici 3 velké pokoje, které jsou využívány jako prezidentské, novomanželské a rodinné apartmá (www.hotelbiograf.cz, 2014b). Cena za jednolůžkový pokoj standard je 1 450,- a za extra 1 550,-. Cena za dvojlůžkový pokoj standard je 1 900,- a za extra 2 200,-. Za rodinný pokoj ve 2.patře je cena 3 000,- a za VIP+svatební suit ve 3. patře 5 000,-. Restaurace v hotelu je nekuřácká, plně klimatizovaná a nabízí českou kuchyni a řadu zahraničních specialit (www.hotelbiograf.cz, 2014c)

Hotel Biograf nabízí speciální pobytový balíček s názvem Seniorský víkend. Jedná se prodloužený pobyt od čtvrtka do neděle nebo od pátku do pondělí. Cena balíčku je 5 800,- pro dvě osoby. V ceně balíčku je zahrnuto:

- ubytování ve dvojlůžkovém pokoji na 3 noci pro 2 osoby

- 3x snídaně formou bufetu
- 3x večeře formou menu (2 chody)
- 2x odpolední káva s dezertem
- 1x láhev vína za pobyt
- speciální masáž vybrané části těla pro seniory (30min/os.)
- finská sauna na 1,5 h přímo v hotelu
- sleva 20% na další wellness procedury (masáže, sauna)
- zapůjčení trekových holí
- ubytování pro pejska zdarma, pamlsek pro pejska při příjezdu
- parkování v garáži zdarma
- tipy na výlet po okolí, památky, příroda

Podmínkou rezervace je věk min. 60 let alespoň jednoho z ubytovaných hostů (www.hotelbiograf.com, 2014d).

Hotel Bílá růže ***

Hotel se nachází přímo v historickém centru města Písek a disponuje celkovou kapacitou 80 lůžek k ubytování. Vybrat si můžeme z jednolůžkových, dvoulůžkových s možností přistýlky, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojů. Pokoje jsou vybaveny potřebným nábytkem, telefonem, vlastním soc. zařízením (sprcha nebo rohová vana), WC, TV se satelitem a WIFI internetové připojení zdarma (www.hotelbilaruze.cz, 2014a). K dispozici jsou také komfortně vybavené čtyřhvězdičkové apartmány s výhledem na řeku Otavu. Speciální nabídkou jsou také 3 rodinná apartmá, 1 svatební a 2 V.I.P. apartmá (www.hotelbilaruze.cz, 2014b). Ceny za jednolůžkový standardní pokoj začínají na částce 1250,- Kč, za pokoj extra je cena 1350,- Kč. U dvoulůžkového pokoje je cena u standardního pokoje 1350,-Kč, a u pokoje extra 1500,- Kč. Třílůžkový pokoj si hotel cení na 1800,-Kč, čtyřlůžkový na 2000,-Kč a VIP(svatební apartmá) až na 3000,- Kč. Veškeré tyto ceny platí pouze mimosezónu, tj. podle hotelu v době od 1.11-31.3. Během sezóny,

tj.podle hotelu v době 1.4.-31.10. jsou ceny průměrně o 200Kč vyšší (www.hotelbilaruze.cz, 2014c). Hotel má vlastní restauraci s kapacitou 200 míst u stolů.Součástí restaurace je také taneční parket.Hotelová restaurace nabízí internacionální a českou kuchyni. V letních měsících se také griluje na vyhlídkové terase (www.hotelbilaruze.cz, 2014d).Pro hotelové hosty je také zdarma k dispozici whirlpool přímo v hotelu a v případě zájmů také masáže a sportovní aktivity v nedalekém Harmony wellness centru (www.hotelbilaruze.cz, 2014e).

Penzion U Malířských

Malý rodinný penzion se nachází na kraji lesa ve stejnojmenné ulici U Malířských. Penzion nabízí ubytování v sedmi dvoulůžkových pokojích s možností přistýlek s vlastním sociálním zařízením. Z toho jsou dva pokoje čtyřlůžkové, tři třílůžkové a dva dvoulůžkové. K dispozici je i jeden apartmán pro 6 až 8 lidí. V penzionu je k dispozici připojení na internet pomocí WIFI. Ke každému pokoji je k dispozici parkovací místo zdarma.U penzionu je vybudováno dětské hřiště a v okolí penzionu je množství turistických i cyklistických stezek (www.penzion-u-malirskych.cz, 2014a).Cena za jednolůžkový pokoj je 600,- za dvoulůžkový 900,- třílůžkový 1 250,- čtyřlůžkový 1 450,- a za apartmán 1 600,-. V hotelu je možné pobývat i se psem za 50,- za noc. Penzion nabízí i možnost snídaně za 60,- na osobu (www.penzion-u-malirskych.cz, 2014b). U penzionu je i restaurace s kapacitou 45 míst s venkovní terasou. Prostory restaurace jsou nekuřácké a jsou přístupné pro handicapované občany včetně parkoviště. Restaurace nabízí především českou kuchyni s možností grilování a opékání na otevřeném ohni, k tomu je ovšem zapotřebí rezervace (www.penzion-u-malirskych.cz, 2014c).

Hotel Zvíkov***

Hotel patří k největším ubytovacím a stravovacím zařízením na břehu Orlického jezera, na soutoku řek Vltavy a Otavy, v blízkosti hradu Zvíkova a zámku Orlík. V roce 2001 získal 7 místo v anketě Nejoblíbenější hotel ČR.Hotel nabízí ubytování ve 23 dvoulůžkových a 4 jednolůžkových pokojích s možností jedné či dvou přistýlek (www.hotelzvikov.cz, 2014a).I

tento hotel rozlišuje cenu pokojů podle sezóny. Dělí ji na zimní, která trvá v období 3.1-30.4. a v období 15.10.-27.12. a na letní trvající od 30.4. do 15. 10. Cena za jednolůžkový pokoj je 1050,- Kč v zimní a 980,- Kč v letní sezóně. Cena za dvoulůžkový pokoj je 1700,- Kč v zimní a 1500,- Kč v letní sezóně. Za dvoulůžkový pokoj s balkonem a výhledem na řeku si v obou sezónách připlatíme navíc 200,- Kč. Za dvoulůžkový pokoj pro 1 osobu je cena stanovena na 1300,- Kč v zimním a na 1200,- Kč v letním období. Za přistýlku je jednotný příplatek 380,- Kč. Hosté se mohou ubytovat také v bungalovech. Kdy je cena za dvoulůžkový 1030,-Kč v zimní sezóně a 930,- Kč v letní sezóně. Dvoulůžkový bungalov pro 1 osobu stojí 860,- Kč v zimní sezóně a 750,- Kč v letní sezóně. Za přistýlku je jednotný příplatek 330,- Kč. Hosté starší 55 let získávají u týdenních pobytů slevu a to 7 dní za cenu 6 dnů (www.hotelzvikov.cz, 2014b). Hotelová restaurace nabízí až 200 míst u stolů. Zaměřuje se především na českou kuchyni (www.hotelzvikov.cz, 2014c). Návštěvníci hotelu mohou využít od dubna do října krytý bazén, který je pro ně zdarma. Další činnosti v hotelu jsou placené. Jedná se o: vířivku za 120,- Kč/ 30 min., kulečnick 15,- Kč/hra, šipky 40,- Kč/hra, ruské kuželky 40,- Kč /hod., petang 40,- Kč/ hod., tenisový kurt včetně vybavení 90,- Kč/ hod., volejbalové hřiště včetně vybavení 80,- Kč/ 4 hod., stolní tenis 40,- Kč/ hod. Hotel poskytuje také kompletní služby pro cyklisty, kteří jsou zde velmi vítáni (www.hotelzvikov.cz, 2014d).

4.3.2 Stravovací zařízení ve zkoumané oblasti

Ve zkoumané oblasti se nachází 181 stravovacích zařízení, z nich se 69 nachází přímo ve městě Písek. Jednotlivé typy a počty stravovacích zařízení ve zkoumané oblasti můžeme vidět v tabulce 2 a v tabulce 3. Tyto zdroje byly čerpány z webových stránek města Písek a následně získaná data byla zpracována do tabulky v programu Microsoft Office Excel.

Tabulka 2: Typy a počty stravovacích zařízení ve zkoumané oblasti mimo město Písek

Stravovací zařízení v okrese Písek bez města Písek	počet zařízení
restaurace	51
bufet	2
kavárna, cukrárna	2
motorest	4
hostinec	50
bistro	3
Celkem	112

Zdroj: vlastní zpracování, zdroj dat: www.mesto-pisek.cz (2014)

Tabulka 3: Typy a počty stravovacích zařízení ve městě Písek

Stravovací zařízení v Písku	počet zařízení
restaurace	29
bufet	1
kavárna, cukrárna	14
vinárny, bary	23
ostatní	2
Celkem	69

Zdroj: vlastní zpracování, zdroj dat: www.mesto-pisek.cz (2014)

Převážnou část restaurací v Písku zaujímají restaurace zaměřené na českou kuchyni. Můžeme zde ovšem najít i 4 restaurace zaměřené na italskou kuchyni, 1 indickou restauraci, 1 řeckou restauraci a 1 čínskou restauraci. Jediný bufet se nachází na Velkém náměstí. Většina kaváren a cukráren můžeme najít v blízkosti hlavního centra města. Bary a vinárny zaujímají ve městě poměrně velký počet, z toho usuzuji, že město Písek má bohatý noční život. Do kolonky ostatní jsem zařadila 1 čajovnu a 1 restauraci zaměřenou na zdravou racionální výživu.

Zastoupení restaurací v okolí města Písek už je vyšší. Najdeme zde až 51 restaurací, 50 hostinců, 4 motoresty a 2 bufety. Bistra zaujímají počet 3. Dále se zde nachází pouze 2 kavárny a cukrárny.

Podle vlastních zkušeností jsem s ohledem na segment klientů vybrala nejnavštěvovanější stravovací zařízení. Na prvním místě je bezesporu restaurace U Reinerů, která má na Písecku velmi dobrou pověst. Velmi navštěvovaná je i restaurace Otava, která je oblíbená díky klidnější atmosféře a přijatelné cenové nabídce. Milovníci italské kuchyně nejraději navštěvují pizzerii San Marco, kde jsou pokrmy sice ve vyšší cenové hladině, avšak kvalita jídel tomu skutečně odpovídá. V okolí Písku lidé rádi zavítají do Protivína, kde se nachází restaurace U Provazníka. Tato zmíněná stravovací zařízení budou v další části práce blíže popsána.

Restaurace u Reinerů

Plzeňská restaurace U Reinerů se nachází v Palackého sadech v historickém centru města Písek. Kapacita restaurace je 200 míst, uvnitř se nachází také oddělený salonek pro 60 osob. Součástí je i venkovní zahrádka, která má kapacitu 80 míst. Restaurace nenabízí bezbariérový přístup a uvnitř je dovoleno kouřit (www.ureineru.cz, 2014a). Pokrmy jsou zaměřené na typicky českou kuchyni a nápoje osloví především milovníky piva, kterých je v restauraci nabízeno velké množství druhů (www.ureineru.cz, 2014b).

Restaurace Otava

Budova Restaurace a zároveň i hotelu Otava je umístěna v Komenského ulici, kousek od Mírového náměstí. Budova je zajímavá i pro turisty díky freskám na zdech od slavného českého malíře Mikoláše Alše. Dohromady se v restauraci nachází 60 míst k sezení. V létě je možné posezení na zahrádce. Bezbariérový přístup do restaurace není umožněn, a pro nekuřáky restaurace není vhodná, jelikož zde nejsou oddělené prostory pro nekuřáky (www.restaurace-otava.cz, 2014a). Kuchyně je zaměřena převážně na českou kuchyni (www.restaurace-otava.cz, 2014b).

Pizzerie San Marco

Italská pizzerie se nachází přímo na Velkém náměstí a nabízí 60 míst k sezení. V restauraci je oddělená část pro nekuřáky a také vkusně zařízený sklípek s vlastním barem. V letním období je možnost sedět i venku, buď přímo před restaurací na náměstí nebo z druhé strany restaurace, která zasahuje do Písecké Sladovny. Vstup do restaurace je řešen bezbariérově (www.pizzasanmarco.cz, 2014a). Nabízená kuchyně je italská, což obsahuje především pizzy, těstoviny a saláty (www.pizzasanmarco.cz, 2014b).

Restaurace u Provazníka

Restaurace u Provazníka se nachází v Mirové ulici v blízkosti Protivínské krokodýlí zoo. Kuchyně je zaměřena na českou kuchyni. Kapacitně je restaurace velmi dobře vybavená. Uvnitř je možné se posadit až na 73 míst a venkovní posezení nabízí až 100 míst k sezení. Restaurace je bezbariérově řešena a uvnitř se nachází také nekuřácká zóna a salonek (www.uprovaznika.kvalitne.cz, 2014).

4.3.3 Informační služby ve zkoumané oblasti

Na Písecku se nachází Infocentrum Písek, Informační centrum Milevsko, Informační centrum Protivín a Infocentrum Zvíkovské Podhradí (www.aticcr.cz, 2014a). Mezi nejznámější infocentrum ve zkoumané oblasti patří Infocentrum Písek, které bude níže blíže popsáno.

Infocentrum Písek

Infocentrum Písek, které se nachází na Velkém náměstí, patří do Jednotné klasifikace turistických informačních center. Jeho provozní doba je od 1.května do 30.září: pondělí - neděle 9:00 - 18:00 hodin, a od 1.října do 30.dubna: 9:00 - 17:00 hodin. Infocentrum Písek patří do klasifikační třídy B. Zaměřuje se především na prodej turistických suvenýrů a dále poskytuje přehled o ubytovacích zařízeních v tištěné podobě, přehled o památkách a zajímavostech města, přehled o kulturních akcích města. Dále má v nabídce propagační

materiály města Písek. Můžeme si tam také vyhledat vhodné dopravní spojení, ať už MHD, autobus, vlak či lodní dopravu na Orlické přehradě, či vytisknout nebo okopírovat texty. K dispozici je také možnost zapůjčení zvukových průvodců (www.icpisek.cz, 2014b).

4.3.4 Kulturní atraktivity ve zkoumané oblasti

Město Písek založilo obecně prospěšnou společnost Centrum kultury Písek za účelem optimálního využití kapacity kulturních zařízení města a efektivního užití veřejných prostředků určených na kulturu. Centrum kultury zajišťuje kulturní služby v Kulturním domě, kde se pořádají koncerty, maturitní plesy či výuky tance, dále poté zajišťuje divadelní představení v Divadle Fráni Šrámka, které je nově zrekonstruované. V kině a galerii Portyč se pořádá řada výstav, převážně fotografií. Dalším oblíbeným místem je letní kino a koncertní síň nejsvatější Trojice, kde se pořádají především koncerty vážné hudby. Mezi další kulturní zajímavosti patří v Písku také divadlo Pod čarou, kde se pořádají hlavně hudební koncerty, Prácheňské muzeum, kde můžeme navštívit stálou expozici o historii Písecka a okolní přírody. Dále pak městská Sladovna, kde se pořádají různé kulturní akce, ale především výstavy. Kousek od Sladovny se nachází také elektrárna s dobovým a dosud funkčním technickým vybavením a v neposlední řadě také Městská knihovna, která se rozděluje na oddělení pro děti, dospělé, studovnu, čítárnu, hudební oddělení a internet pro veřejnost (www.ckpisek.cz, 2014). Určitě je třeba zmínit, že Písek je domovem nejstaršího kamenného mostu v Česku i ve střední Evropě. Vznikl už během druhé poloviny 13. století a je proto nejvyhledávanější památkou ve městě. Naopak ryze moderní je další písecká zajímavost, kterou lze z mostu vidět a to je nábreží podél Čechovy ulice, zvané Amsterdam nebo Titanik. Za zmínku stojí také prohlídka píseckého Zemského hřebčince, postaveného v tudorovském slohu na přelomu 19. a 20. století (www.ckpisek.cz, 2014).

Kromě okresního města lze také zavítat na velmi navštěvovaný zámek a park Orlík či hrad Zvíkov s věží Markomanka. Dále můžeme v regionu navštívit zámek a lázně Vráž.

Hrad Zvíkov

Hrad Zvíkov se nachází 20 km severně od města Písek. Dostat se k němu můžeme pěšky z Písku po zelené turistické značce po pravém břehu Otavy, nebo po červené turistické značce vedoucí po levém břehu Otavy až ke Zvíkovskému Otavskému mostu a poté pokračovat po zelené na hrad. Další z možností je modrá turistická značka z Čimelic, kdy je poté důležité přejít u rozcestí Kopanina na červenou značku a pak opět pokračovat u Zvíkovského Otavského mostu po zelené. Z Dolního Ostrovce se na hrad dostaneme po zelené turistické značce, z Vlastce po modré a z Milevska po zelené turistické značce. Pokud zvolíme cestu na kole, tak je možnost jet po cyklistické stezce č. 1149. Pokud se vydáme autem od Prahy, je třeba jet po strakonické silnici č.4, a za Čimelicemi odbočit na Zvíkov na silnici č. 121. Od Písku směrem na Tábor (silnice č. 29) je třeba odbočit v obci Záhoří směrem na Zvíkov na silnici č. 138. Za obcí Zvíkovské Podhradí je parkoviště sloužící návštěvníkům hradu. Odtud se jde pěšky asi 400 m po asfaltové cestě. Ve všední dny funguje pravidelná autobusová doprava z Písku, případně Čimelic a Milevska do zastávky Zvíkovské Podhradí. V létě i o víkendu z Prahy nebo z Písku do zastávky Zvíkovské Podhradí - rozcestí. Nejbližší zastávky ČD jsou ve Vlastci (asi 7 km) na trati Písek – Tábor a ve Smetanově Lhotě (asi 10 km) na trati Zdice – Písek, případně v Čimelicích (asi 12 km) na trati Zdice – Písek. V sezóně funguje také pravidelná lodní doprava Orlík – Zvíkov, kterou mohou návštěvníci využít (www.hrad-zvikov.eu, 2014a).

Hrad nabízí jak prohlídku areálu hradu, která je trvale celoročně volně přístupná, tak i královský palác, který je tvořen jedinou trasou, kde návštěvníci procházejí volně bez průvodce a orientují se podle šipek (www.hrad-zvikov.eu, 2014b).

Trasa Královského paláce je přístupná v dubnu a říjnu od 9:30 do 12:00 a poté od 13:00 do 15:30. V měsících květnu a září je přístupná od 9:30 do 12:00 a poté od 13:00 do 16:00. V červnu je přístupná od 9:00 do 12:00 a poté od 13:00 do 17:00. A nakonec v červenci a srpnu je otevřeno nonstop od 9:00 do 17:00. Otevřeno je každý den mimo pondělí a pokud je v pondělí svátek, je zavírací den úterý (www.hrad-zvikov.eu, 2014c). Vstup do Královského paláce je u dospělých 70,- a u dětí, studentů, ZTP, ZTP/P za 40,- a u seniorů za 50,-. Možností je i využít rodinné vstupné za 180,-Kč (www.hrad-zvikov.eu, 2014d).

Zámek Orlík

Zámek se nachází asi 16 km od hradu Zvíkov. Zámek je obklopen Orlickou přehradou a lze se na něj dopravit například lodní dopravou z již zmíněného hradu Zvíkov. Hlavní turistická sezona na zámku trvá od dubna do října. Na rozdíl od ostatních hradů a zámku je zde otevřeno i po dnech státních a církevních svátků. V měsících leden, únor, březen, listopad a prosinec je otevřeno pouze dle dohody se správou zámku. V dubnu a v říjnu je otevřeno od 9 do 16 hodin. V květnu a září od 9 do 17 hodin a v červnu, červenci a srpnu dokonce od 9 až do 18 hodin. Prohlídka zámku trvá obvykle 50-60 minut a poslední prohlídka začíná vždy hodinu před skončením otevírací doby. Dospělí platí za vstup 120,- Kč, studenti a důchodci 80,- Kč a děti od 6 do 15ti let 60,- Kč (www.zamekorlik.cz, 2014a).

Prohlídková trasa zahrnuje Malý empírový salón, Velký empírový salón, Teskův sál, Malou zbrojnici, Rytířský sál, knihovnu a Puškovou chodbu (www.zamekorlik.cz, 2014b). Bezbariérový přístup je možný pouze po nádvoří, do prodejny suvenýrů a na toalety. Parkoviště je vzdálené od zámku cca 300 metrů a není střežené (www.zamekorlik.cz, 2014c).

Zámek a lázně Vráž

Lázně jsou známým rehabilitačním a lázeňským sanatoriem, které se specializuje na rehabilitaci nervových chorob a pohybového ústrojí. Pacienti mají také možnost využít procházky po místním zámeckém parku a přilehlých lesích, které jsou plné turistických tras (www.lazne-vraz.cz, 2014a). Lázně Vráž nejsou jen pro pojištěnce. Jejich relaxační pobyty s wellness procedurami si může dovolit každý. V nabídce jsou krátkodobé víkendové pobyty i týdenní relaxační pobyty. Jedná se například o týdenní romantický pobyt na zámku, zkrášlovací týden s wellness procedurami pro dámy, relaxační týden v lázních pro pány či ozdravný týden v lázních pro seniory (www.lazne-vraz.cz, 2014b).

Hosté se mohou ubytovat přímo na zámku, v Jubilejním pavilonu, v Léčebném pavilonu či v Lékařské vile (www.lazne-vraz.cz, 2014c). Stravování je zajištěno v Zámecké kavárně,

Zámecké žluté jídelně, Zámecké modré jídelně a na Zámecké terase (www.lazne-vraz.cz, 2014d). V lázních se pořádají také koncerty vážné a lidové hudby, jazzové a taneční večery, výstavy obrazů, odborné přednášky, nedělní bohoslužby a veřejné společenské akce (www.lazne-vraz.cz, 2014e).

4.3.5 Kulturní a společenské akce v Písku

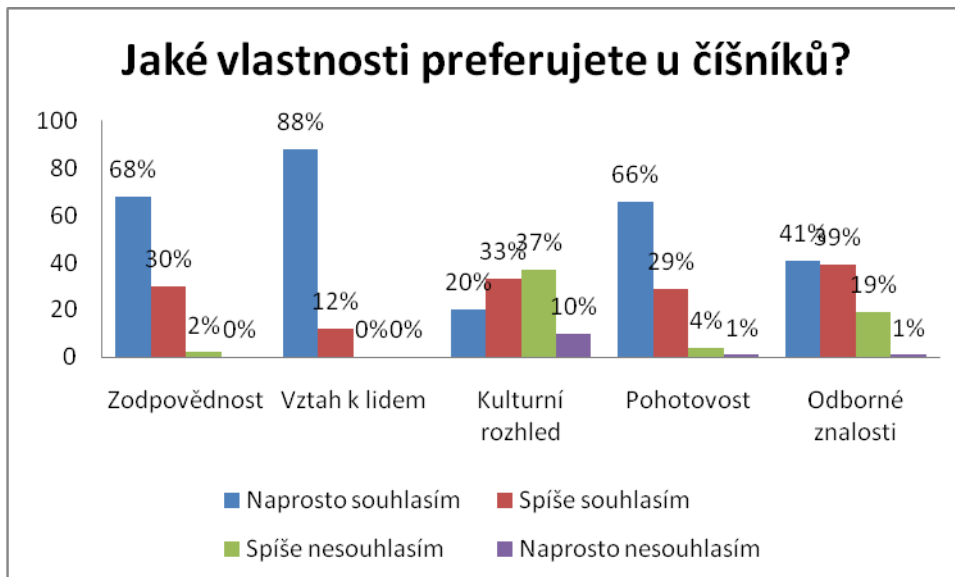
V Písku se také každoročně pořádá spousta kulturních a společenských akcí. Mezi nejznámější patří bezesporu městské slavnosti „Dotkni se Písku“, které se konají vždy přes víkend v červnu a zahrnují hudební, divadelní a taneční vystoupení, trhy a vše je završeno ohňostrojem. Dále pak celostátní přehlídka experimentujících divadel s názvem „Šrámkův Písek“. Každoročně se také v Písku na náplavce řeky Otavy staví sochy z písku s doprovodným programem pro děti, jako je například závod dračích lodí a řada dalších sportovních aktivit. Tato akce se nazývá „Cipískoviště“. Mezi další kulturní akce patří např: Jihočeský hudební festival, Písecká nokturna, Mezinárodní letní filmové kurzy, soutěž v rýžování zlata na Otavě, Tour Region Film, Mezinárodní bienále kresleného humoru, Mezinárodní folklorní festival, Mezinárodní festival studentských filmů. Řadu možností skýtají zařízení sportovní a rekreační – plavecký a zimní stadion, plovárna, tenisové a fotbalové areály či sportovní haly (www.czso.cz, 2012)

5 Řešení a výsledky

5.1 Vyhodnocení dotazníku

Počet dotazovaných seniorů je 100. Všichni respondenti bydlí ve vymezeném území. Dotazník obsahuje celkem 17 otázek, z toho 9 otázek je uzavřených, 6 otázek je otevřených a 2 otázky jsou polootevřené. U otevřených otázek 14 a 17 respondenti uváděli více možností.

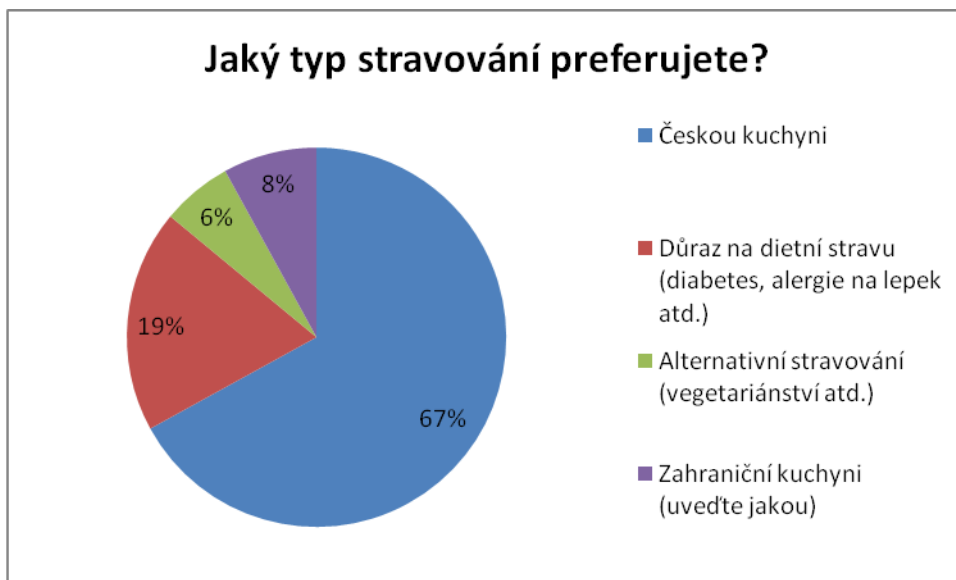
Graf 2: Jaký typ ubytovacího zařízení preferujete?



Zdroj: vlastní průzkum

53 % respondentů uvedlo, že upřednostňují malý hotel s luxusními službami. Tyto hotely bývají finančně nákladnější než zbývající uvedené možnosti k ubytování. 25 % respondentů preferuje u ubytování penzion a 14 % ubytování v soukromí. Tyto typy ubytování nedisponují často velkým počtem lůžek ani pokojů, tudíž nejsou schopni ubytovat velké množství osob. Senioři tento typ ubytování mohou preferovat z důvodů klidu a relaxace, které v tomto druhu ubytování jistě naleznou. Zbýlých 5 % respondentů preferuje velký hotel a pouhé 3 % kemp.

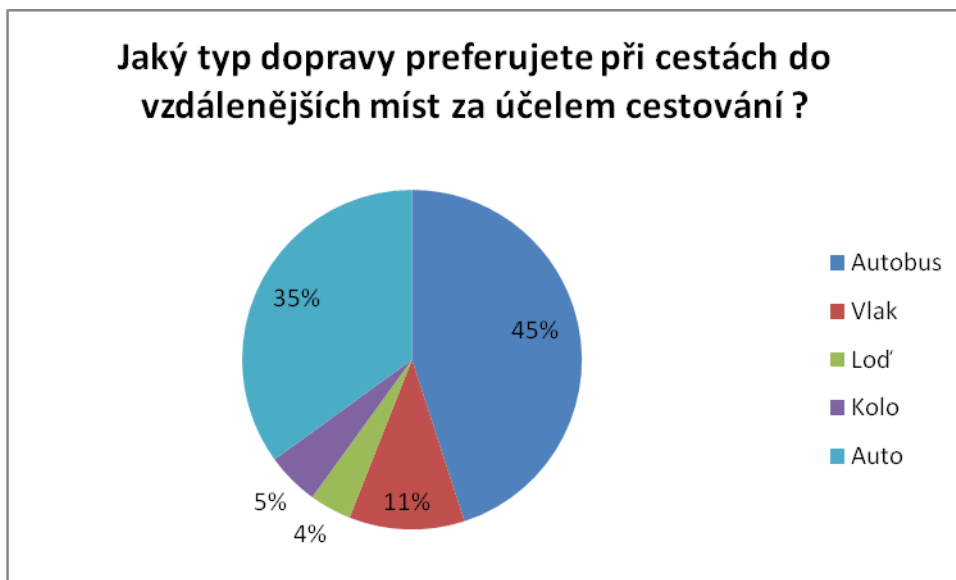
Graf 3: Jaký typ stravování preferujete?



Zdroj: vlastní zpracování

67 % dotazovaných respondentů uvedlo, že preferují českou kuchyni. Další část 19% seniorů preferuje důraz na určitý typ dietní stravy, kterou je potřeba dodržovat v případě zdravotních problémů. Ve vybraném území se nachází pouze jedna jídelna, konkrétně Natural v Písku, která je zaměřená na přípravu pokrmů pro tyto specifické stravovací potřeby. 8% respondentů uvedlo, že ve stravování preferují zahraniční kuchyni. Jako příklad uvedli nejčastěji italskou kuchyni, poté asijskou a jednou byla zmíněna i indická kuchyně. Z těchto informací lze soudit, že převážná většina seniorů dává přednost české kuchyni před zahraniční. Zbývajících 6 % seniorů preferuje alternativní formu stravování např. vegetariánství. Téměř v každé restauraci můžeme najít bezmasé pokrmy, avšak větší nabídku jídel zaměřující se přímo na vegetariánství, najdeme pouze v již výše zmíněné jídelně Natural.

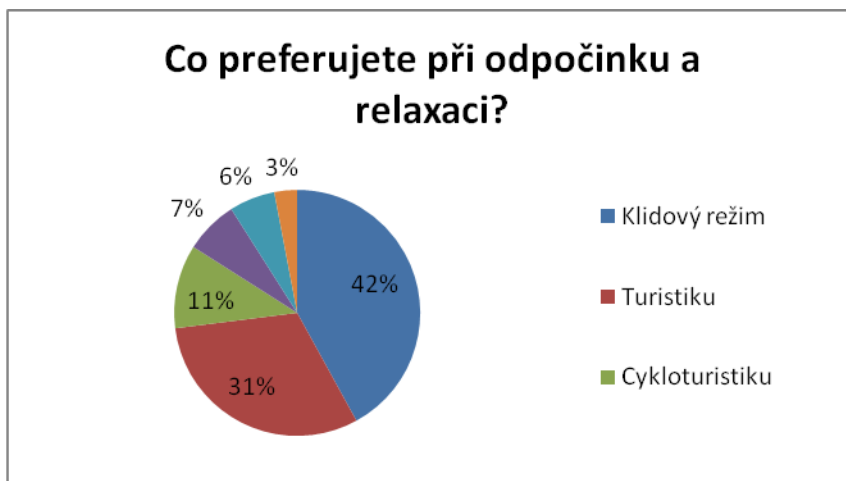
Graf 4: Jaký typ dopravy preferujete při cestách do vzdálenějších míst za účelem cestování?



Zdroj: vlastní zpracování

45 % respondentů při cestování nejčastěji využívá autobus. Ve vymezeném území se nachází opravdu velké množství autobusových spojů a zastávek, což se například o vlakovém spojení říct nedá. Dalších 35 % seniorů preferuje při cestování jízdu autem. 11 % respondentů uvedlo, jako preferovaný druh dopravy vlak. Což je opravdu velký rozdíl oproti autobusové dopravě, kterou preferuje daleko více seniorů. Nejspíš z důvodů již výše zmíněných a to je především menší množství spojů a zastávek. Dalším důvodem může být také fakt, že vlakové zastávky se ve vymezené oblasti nachází převážně na krajích měst a obcí, což je daleko od centra a většinou i daleko od kulturních památek. Jelikož jsou senioři více pohybově omezení, volí při cestování raději autobus, který má větší počet spojů a zastávek a hlavně jsou tyto zastávky umístěné také v centrech měst a obcí a ve vyšší blízkosti kulturních památek. Jen 5 % využívá při cestování cykloturistiku a pouze 4 % loď. Ve vybrané oblasti se nachází jedna možnost lodního spojení společnosti Quarter, s. r. o., která ve zkoumané oblasti nabízí plavbu od hradu Zvíkov k zámku Orlík (www.lodnidopravaorlikslapy.cz, 2014).

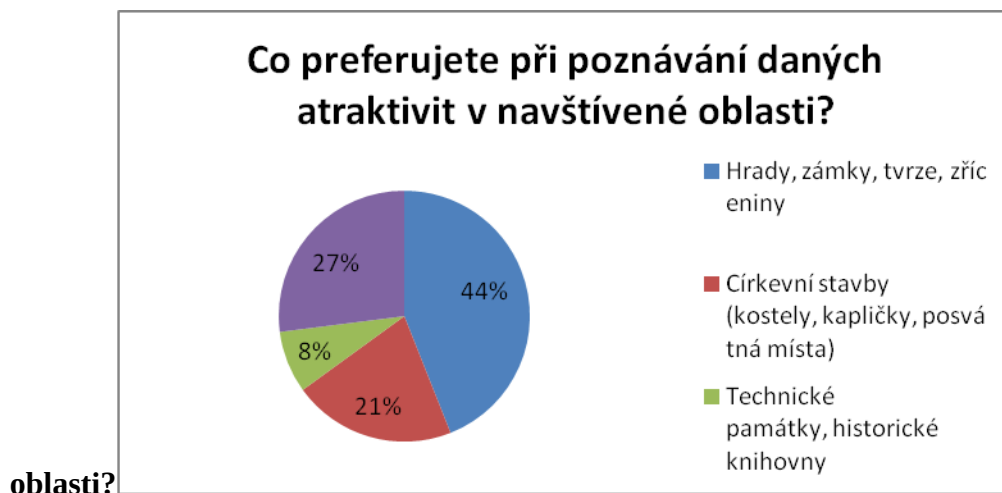
Graf 5: Co preferujete při odpočinku a relaxaci?



Zdroj: vlastní zpracování

42 % respondentů uvedlo klidový režim, jako hlavní náplň při odpočinku a relaxaci. Dále z grafu 5 vyplývá, že 31 % dotazovaných preferuje při odpočinku a relaxaci turistiku. Dokonce 11 % seniorů preferuje při odpočinku cykloturistiku, na kterou je třeba mít opravdu dobrý zdravotní stav. Pouhé 3 % seniorů ve volném čase preferují i jiné sporty jako např. běh, plavání či golf. 7 % respondentů preferují při odpočinku vzdělávání a pouhých 6 % preferuje poznávání nových lidí.

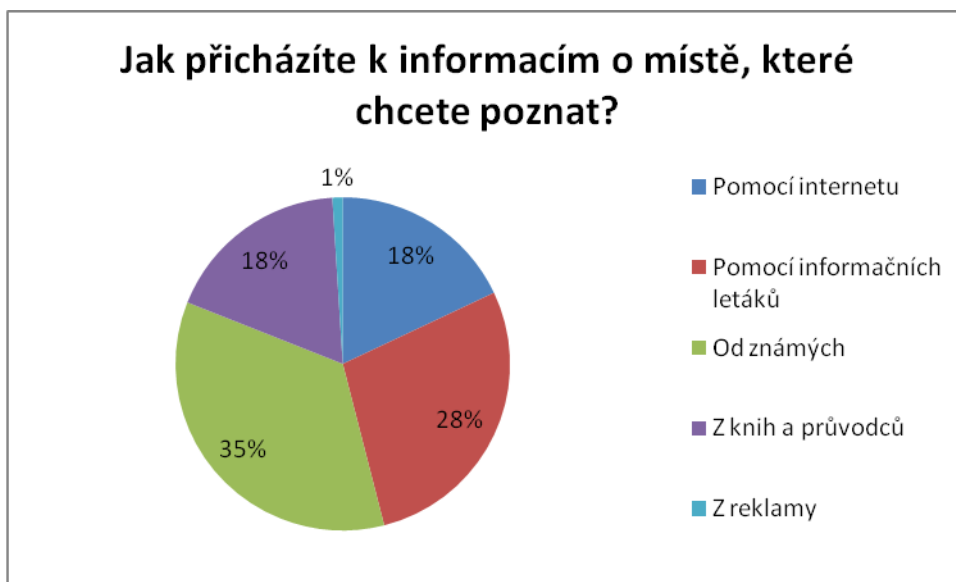
Graf 6: Co preferujete při poznávání daných atraktivit v navštívené



Zdroj: vlastní zpracování

44 % respondentů nejčastěji zavítá na hrad, zámek, tvrz či zříceninu. 27 % seniorů preferuje poznávání přírodních atraktivit, což potvrzuje předchozí graf 5, kdy téměř stejné procento seniorů uvedlo trávení volného času turistikou, která s poznáváním přírodních atraktivit souvisí. 21 % dotázaných při návštěvě určité oblasti navštíví církevní stavby, jako jsou kostely, kapličky či posvátná místa, což souvisí s jejich náboženstvím, jelikož většina seniorů je silně věřící. Technické památky a historické knihovny vyhledává pouze 8 % dotazovaných.

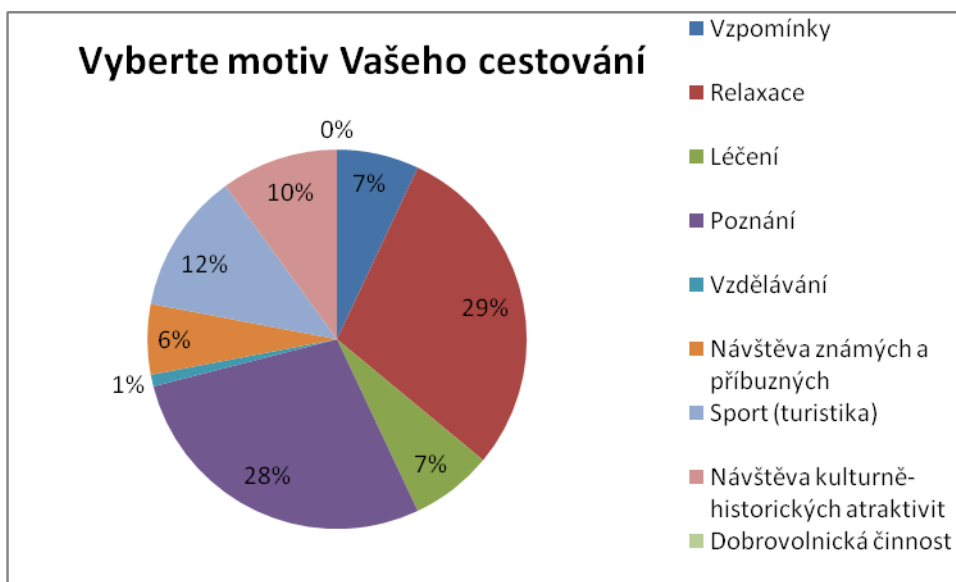
Graf 7: Jak přicházíte k informacím o místě, které chcete poznat?



Zdroj: vlastní zpracování

35% respondentů uvedlo, že k informacím přichází od svých známých, z čehož vyplývá fakt, že senioři vyžadují informace od svých známých o místech, které už jejich známí navštívili, a líbilo se jim tam. Dávají tedy přednost osobním a skutečným informacím před informacemi z reklam, které zvolilo pouhé 1% seniorů a které mohou být přibarvené a zkreslené. 8 % dotazovaných uvedlo, že k informacím přichází pomocí informačních letáků a 18 % dotazovaných seniorů vyhledává informace z knih a průvodců. Zbylých 18% si vyhledává informace na internetu, což značí o tom, že někteří senioři jsou velmi vzdělaní a schopní pracovat s počítačem a vyhledávat informace na internetu.

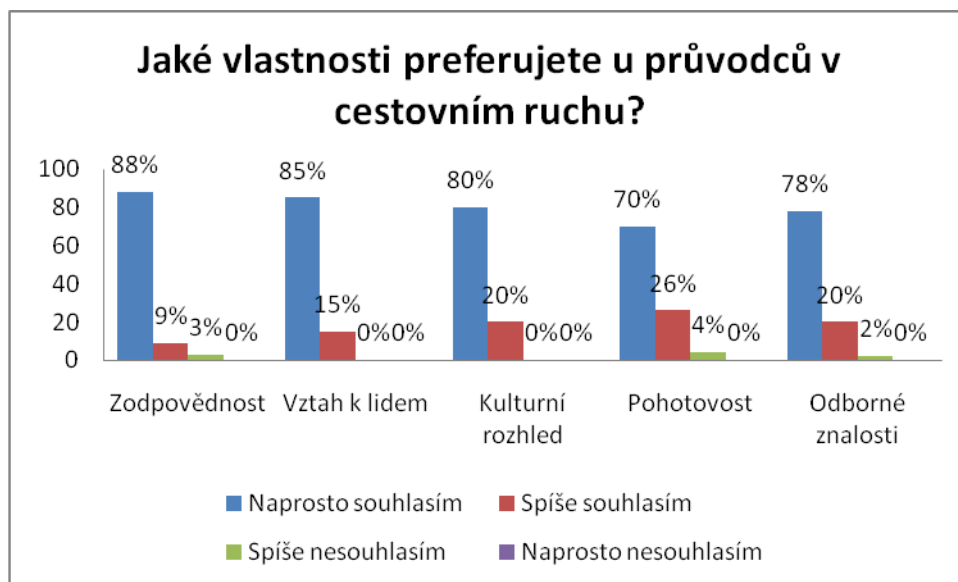
Graf 8: Vyberte motiv Vašeho cestování



Zdroj: vlastní zpracování

Největší podíl respondentů 29 % uvedl jako nejčastější motiv svého cestování relaxaci. Jak bylo zmíněno v přehledu řešené problematiky, senioři se ve svém věku snáze unaví, a proto potřebují nějakým způsobem odpočívat, ať už psychicky nebo fyzicky, z toho důvodu, je motivem jejich cestování právě relaxace. Dalších 28 % seniorů preferují jako motiv svého cestování poznání, protože právě v jejich věku mají dostatek času na to, na co v pracovním životě čas neměli a snaží se poznat co nejvíce věcí, dokud to jde. 12 % dotazovaných je motivováno sportem, či turistikou v navštívené oblasti. Což poukazuje na fakt, že stále existují aktivně žijící senioři, kteří neváhají cestovat za sportem. 10 % seniorů motivuje k cestování především návštěva kulturně-historických atraktivit. A pouhých 7 % seniorů cestuje z důvodu léčení či vzpomínek. 6 % seniorů si cestování spojí s návštěvou známých a příbuzných a kvůli vzdělávání cestuje pouhé 1 % seniorů ve zkoumané oblasti.

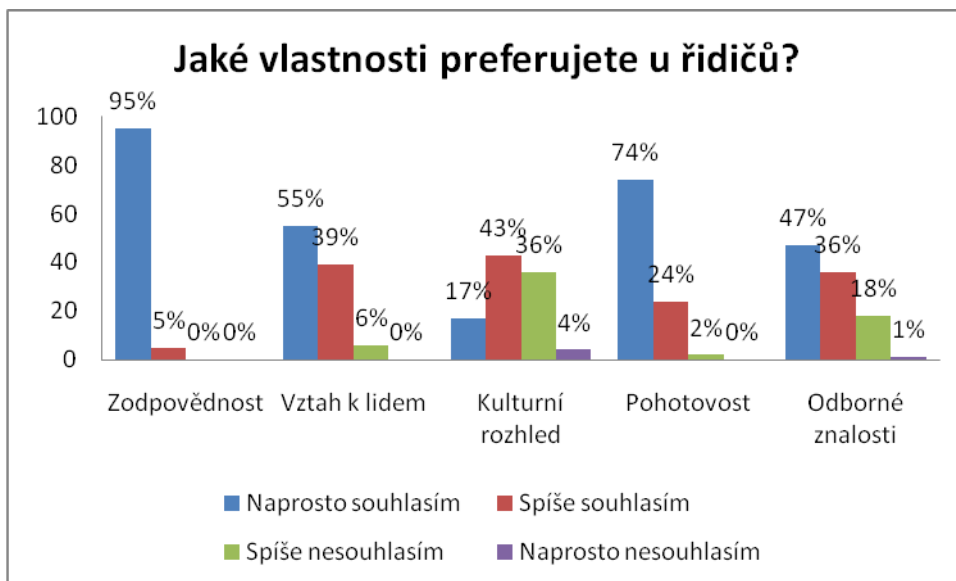
Graf 9: Jaké preferujete vlastnosti u průvodců v cestovním ruchu?



Zdroj: vlastní zpracování

Většina respondentů preferuje u průvodců veškeré nabízené vlastnosti. Až 88 % dotazovaných seniorů naprosto souhlasí se zodpovědností, což je velmi důležitá vlastnost, kterou každý průvodce musí mít, aby byl schopný vést organizovanou skupinu. 9 % dotazovaných uvedlo u této vlastnosti, že spíše souhlasí a 3 % spíše nesouhlasí. Se vztahem k lidem naprosto souhlasí 85 % dotazovaných seniorů a 15 % jich spíše souhlasí. Průvodce by měl mít k lidem určitě dobrý vztah, neboť s nimi tráví většinu své pracovní doby. 80 % dotazovaných seniorů naprosto souhlasí s kulturním rozhledem u průvodců v cestovního ruchu a 20 % dotazovaných s tím spíše souhlasí. Kulturní rozhled může průvodce provázet s odbornými znalostmi a poté být skutečně plně kompetentní průvodce. S pohotovostí u průvodců naprosto souhlasí 70 % respondentů, 26 % spíše souhlasí a 4 % spíše nesouhlasí. Pohotovost je u průvodců důležitá v tom okamžiku, kdy je potřeba např. změnit program zájezdu z důvodů nenadálých změn. Odborné znalosti požaduje naprosto u průvodců 78 % seniorů, 20 % spíše souhlasí a 2 % spíše nesouhlasí.

Graf 10: Jaké vlastnosti preferujete u řidičů v cestovním ruchu?

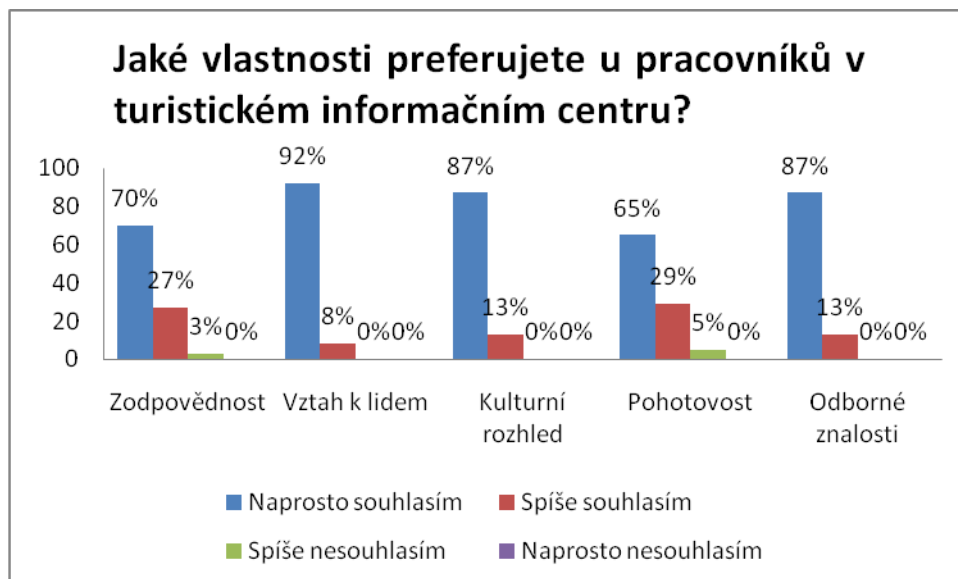


Zdroj: vlastní zpracování

Požadavky na řidiče v cestovním ruchu nejsou u seniorů tak přísné, jako na průvodce v cestovním ruchu. Vlastnost, se kterou 95 % dotazovaných seniorů naprosto souhlasilo, je zodpovědnost, což je nejdůležitější vlastnost u řidičů, jelikož zodpovídají za bezpečí cestujících. Pouhých 5 % respondentů odpovědělo, že s touto vlastností spíše souhlasí. Vztah k lidem je naprosto důležitý pro 55 % dotazovaných seniorů a pro 39 % spíše důležitý. 6% dotazovaných seniorů uvedlo, že se vztahem k lidem spíše nesouhlasí. U této vlastnosti záleží také na tom, o jakého řidiče se přímo jedná. Řidič jezdící na pravidelné autobusové lince, nemusí mít tak vřelý vztah k lidem, jako řidič jedoucí s organizovanou skupinou na zájezd, kdy je zapotřebí mít bližší vztah k lidem, neboť na těchto typech zájezdů je důležitá domluva např. na zastávkách na wc či na změnách trasy, podle návrhů průvodců a cestujících. Kulturní rozhled není u řidičů podstatný. Pouze 17 % dotazovaných seniorů uvedlo, že s touto vlastností u řidičů naprosto souhlasí, 43 % uvedlo, že spíše souhlasí, 36 % spíše nesouhlasí a 4 % naprosto nesouhlasí. Naopak pohotovost je u řidičů velmi důležitá, jelikož jak už bylo zmíněno, řidič odpovídá za naše bezpečí a proto správné

pohotovému rozhodnutí, může odvrátit např. i havárii. S pohotovostí proto naprosto souhlasí 74 % seniorů, 24 % spíše souhlasí a pouhé 2 % spíše nesouhlasí. S odbornými znalostmi u řidičů naprosto souhlasí 47 % seniorů, 34 % spíše souhlasí, 18 % spíše nesouhlasí a 1 % respondentů naprosto nesouhlasí.

Graf 11: Jaké vlastnosti preferujete u pracovníků v turistickém informačním centru?

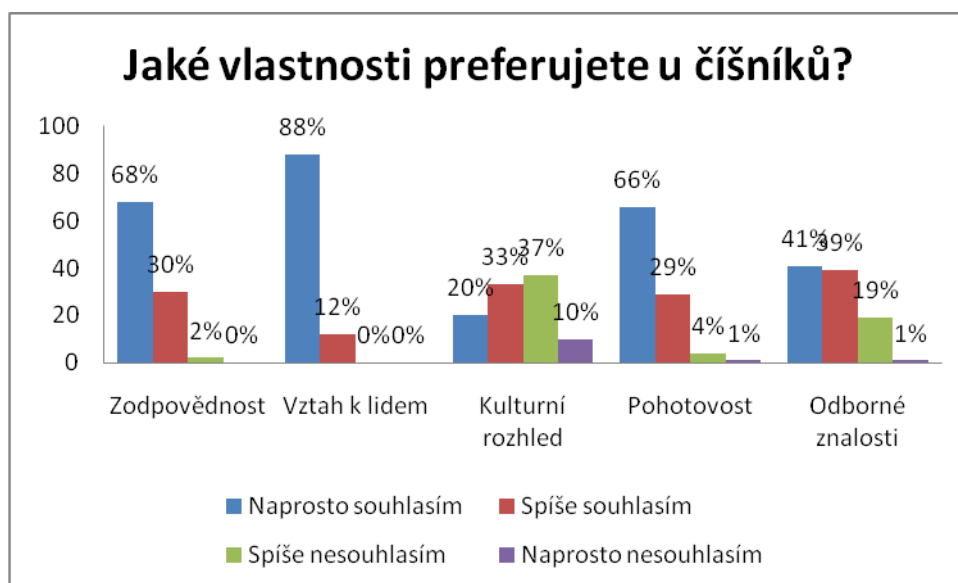


Zdroj: vlastní zpracování

Podobně jako v grafu 9, tak i zde dotazovaní senioři naprosto souhlasí se všemi nabízenými vlastnostmi. Nejdůležitější vlastností u pracovníků v turistickém informačním centru je podle dotazovaných seniorů vztah k lidem, se kterým souhlasí 92 % respondentů a 8 % spíše souhlasí. Je to zřejmě nejdůležitější vlastnost, protože pracovníci turistického informačního centra denně přichází do styku s velkým množstvím lidí mnoha povah a je důležité zachovat vždy chladnou hlavu a být vstřícný. 87 % respondentů naprosto souhlasí a 13 % spíše souhlasí s kulturním rozhledem a s odbornými znalostmi u pracovníků v turistickém centru. Nejspíš z toho důvodu, že náplní jejich práce je podávat informace, a proto je zapotřebí, aby byl pracovník správně vzdělaný a měl přehled o veškerých aktivitách cestovního ruchu v okolí infocentra i mimo něj. S pohotovostí pracovníka

v informačním centru naprosto souhlasí 65 % dotazovaných seniorů, 29 % z nich s touto vlastností spíše souhlasí a pouhých 5 % spíše nesouhlasí.

Graf 12: Jaké vlastnosti preferujete u číšníků?



Zdroj: vlastní zpracování

U číšníků je podle respondentů nejdůležitější vlastnost především vztah k lidem, se kterým naprosto souhlasí 88 % dotazovaných seniorů a 12 % spíše souhlasí. Je to dáno tím, že číšníci jsou během své práce neustále ve styku s lidmi a především senioři potřebují přívětivější zacházení a pochopení, než mladší lidé. Z toho důvodu je vztah k lidem u číšníků na prvním místě. 68 % dotazovaných seniorů naprosto souhlasí se zodpovědností u číšníků, 30 % spíše souhlasí a 2 % spíše nesouhlasí. Zodpovědnost je u tohoto typu povolání také velmi důležitá. Číšník zodpovídá za rychlou obsluhu či za znalost připravovaných pokrmů. Především u seniorů je důležité znát složení prodáváných pokrmů, jelikož mají ve svém věku často zdravotní komplikace, jako je např. diabetes či nějaký typ potravinové alergie apod. Se zodpovědností souvisí také pohotovost, se kterou naprosto souhlasí 66 % seniorů, 29 % spíše souhlasí, 4 % spíše nesouhlasí a 1 % naprosto nesouhlasí. K tomu aby číšník dokázal doporučit vhodné jídlo pro nemocného seniora je zapotřebí, aby měl dostatečné odborné znalosti. S tím naprosto souhlasí 41 % dotazovaných

seniorů, 39 % spíše souhlasí, 19 % spíše nesouhlasí a 1 % naprosto souhlasí. Kulturní rozhled je u číšníků pro seniory nejméně podstatný. Naprosto s ním souhlasí jen 20 % dotazovaných seniorů, 33 % spíše souhlasí, 37 % spíše nesouhlasí a najde se i 10 % dotazovaných seniorů, kteří naprosto nesouhlasí.

Graf 13: Jaké ubytovací zařízení doporučujete ve vybrané oblasti?



Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastěji se v doporučených ubytovacích zařízeních objevoval hotel Biograf, což potvrzuje graf 2, u kterého respondenti uvedli, že u ubytování preferují malý hotel s luxusními službami, které tento hotel rozhodně nabízí, jelikož je klasifikován 4 hvězdičkami. Dotazovaní senioři ho uvedli ve 32 %. Druhá nejčastější možnost, kterou dotazovaní senioři uvedli, je hotel Bílá růže, který rovněž poskytuje luxusní a kvalitní služby. Doporučuje ho 19 % dotazovaných seniorů. Je také klasifikován, avšak už jen 3 hvězdičkami. Z těchto dvou možností usuzuji, že senioři si rádi připlatí za kvalitní služby. Neméně kvalitní je hotel Zvíkov, který doporučilo 13 % dotazovaných. Tento hotel je situován v blízkosti hradu Zvíkov, tudíž má dobrou polohu k navštívení této historické atraktivity. O poznávání historických atraktivit má zájem 44 % seniorů, jak už vyplynulo z grafu 6. 8 % seniorů doporučilo Rekreační středisko Štědrónín, které se nachází v blízkosti Zvíkova a jedná se o prosté ubytování, buď přímo v budově střediska nebo je

zde možnost ubytování v chatkách či v kempu. Tato možnost ubytování byla uvedena zřejmě z toho důvodu, že někteří senioři nejsou příliš nároční a spokojí se s prostším typem ubytováním. Po 5 % dostal penzion U Malířských a lázně Vráž. Zbýlá ubytovací zařízení dostala po 4 % a méně.

Graf 14: Jaké doporučujete stravovací zařízení ve vybrané oblasti?



Zdroj: vlastní zpracování

Nejvíce seniorů by doporučilo navštívit restauraci U Reinerů, což potvrzuje graf 3, kdy většina respondentů uvedla, že preferují českou kuchyni. Restaurace U Reinerů je proslavená svou kvalitní českou kuchyní a příznivými cenami. Proto získala 55 % doporučení jistě oprávněně. Na druhém místě s 10 % doporučeními skončila Jídelna Natural, která je zaměřená na speciální druh stravování, jako je vegetariánství, bezlepková dieta a dietní strava. Na druhém místě skončila zřejmě z toho důvodu, že senioři mívají často zdravotní problémy a musí jim podřídít i svou stravu. Jak již bylo zmíněno v přehledu řešené problematiky. Z grafu 2 vyplynulo, že 19 % dotazovaných seniorů klade důraz na dietní stravu a 6 % seniorů na alternativní stravování. Z tohoto důvodu se lze domnívat, že právě tato skupina seniorů preferuje právě Jídelnu Natural, která skončila na druhém místě. Restaurace v hotelu Otava je oblíbená u 9 % respondentů. Tato restaurace nabízí denně velmi levná polední menu, na která senioři rádi chodí, součástí nabídky jsou i zákusky,

které si také rádi u kávy vychutnají. 8 % dotazovaných doporučuje pizzerii San Marco, z toho důvodu se domnívám, že ne všichni senioři preferují pouze českou kuchyni, ale rádi zkouší i italskou a popřípadě i jiné, jak již bylo zmíněno u grafu 2. 4 % seniorů doporučují Restauraci Olympie a 2 % pizzerii Apetito. Zbylá stravovací zařízení dostala po 1%.

Graf 15: Jaké doporučujete kulturní a historické atraktivity ve vybraném území?



Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce dotazování senioři navrhovali i více možností. 34 % z nich doporučuje návštěvu Kamenného mostu, který je nejstarší ve Střední Evropě a je známý nejen ve zkoumané oblasti. 31 % dotazovaných seniorů doporučilo k návštěvě hrad Zvíkov, což potvrzuje graf 5, dle kterého dotazování senioři nejčastěji navštěvují hrady, zámky, tvrze a zříceniny. Prácheňské muzeum doporučuje k návštěvě 28 % respondentů a zámek Orlík 24 % respondentů, což také potvrzuje graf 6. Velmi zajímavá je zřejmě i Písecká Sladovna, kterou doporučilo 18 % lidí. Historické centrum města Písek doporučuje 16 % respondentů a zároveň k návštěvě Písecké Městské elektrárny láká 9 % dotazovaných seniorů. 6 % dotazovaných seniorů doporučuje k návštěvě Lázně Vráž. Populární jsou také každoročně pořádané Písecké slavnosti, které doporučuje 6 % dotazovaných seniorů. 5 % respondentů doporučuje k návštěvě církevní stavby a to konkrétně Milevský klášter a kostel Panny

Marie v Písku. 3 % seniorů zaujala Platanová alej v Protivíně a Písecká akce Cipískoviště, které dominují sochy z písku. 2 % seniorů doporučují ke zhlédnutí fresky Mikoláše Alše, které se nachází na hotelu Otava v Písku.

Graf 16: Jaký druh odpočinku a relaxace doporučujete ve vybraném území?

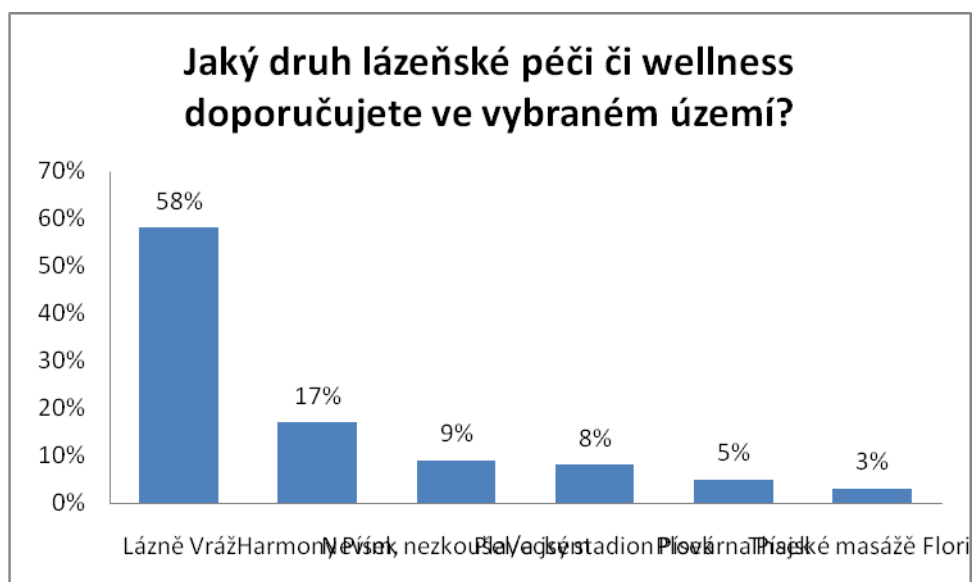


Zdroj: vlastní zpracování

Největší počet respondentů uvedl, že ve vymezeném území doporučují procházky v přírodě, což poukazuje nejspíše na fakt, že ve vymezeném území se nachází značné množství přírodních atraktivit. Procházky přírodou doporučuje 22 % dotazovaných seniorů. Na druhém místě se umístily návštěvy památek, které doporučuje 17 % respondentů. Vymezená oblast se pyšní mnoha památkami, ať už v městě Milevsku, Protivín či Písek, tak v jejich okolí. Proto je tento způsob odpočinku na druhém místě opodstatněné. Procházky po městě doporučuje 16 % seniorů. Turistiku ve vybraném území doporučuje 14 % respondentů, což je jistě opodstatněné doporučení, jelikož se v dané oblasti nachází velké množství turisticky značených tras a přírodních a historických atraktivit. S těmi také

souvisí skupinové výlety, které ve zkoumané oblasti doporučuje 11% dotazovaných seniorů. Skupinové výlety seniory lákají především z důvodů zajímavých kulturních a historických atraktivit v daném území. 8 % dotazovaných seniorů je nejspíš velmi dobře fyzicky zdatných, jelikož doporučují v daném území cykloturistiku a 3 % seniorů plavání a 2 % dokonce tenis. Zbývající senioři doporučují klidnější způsob odpočinku. 2 % z nich doporučují návštěvu divadla a 2 % doporučují četbu. Relaxaci v sauně či v solné jeskyni doporučuje vždy pouze 1 % seniorů a návštěvu kina také.

Graf 17: Jaký druh lázeňské péči či wellness doporučujete ve vybraném území?



Zdroj: vlastní zpracování

58 % respondentů doporučuje ve vymezené oblasti jediné, zde se nacházející lázně Vráž, které nabízí léčebné i relaxační pobyty. Na druhém místě se 17 % doporučeními skončilo Harmonie v Písku, ve kterém se nachází posilovna, horolezecká stěna, sály na squash, solárium, masáže, sauna, pára a vířivka. 8 % dotazovaných seniorů doporučuje Plavecký stadion v Písku, kde se nachází 2 bazény a parní sauna. 5 % Seniorů doporučuje Píseckou plovárnu a 3 % dokonce thajské masáže. 9 % dotazovaných seniorů nevědělo, jak na otázku odpovědět, protože nemají zatím nic vyzkoušeno.

Tabulka 4: Jaký druh dopravy doporučujete ve vymezené oblasti a proč?

Druh dopravy	Počet možností	Důvody	Počet preferencí
Autobus	44%	dostupnost	32
		rychlé spojení	21
		levné	18
Auto	28%	dostupnost	20
		pohodlí	18
		časová neomezenost	14
		bezstarostnost	12
		rychlost	10
Kolo	12%	kochání se přírodou	10
		zdarma	7
		zlepšení kondice	3
Vlak	5%	pohodlí	5
Loď	1%	relax	1
Pěšky	10%	kochání se přírodou	8
		vše je blízko	4
celkem	100%		

Zdroj: vlastní zpracování

Jednoznačně na prvním místě skončila v tabulce 2 autobusová doprava, kterou doporučilo 44 % respondentů. Stejný výsledek vyplynul také z grafu 3, u kterého je patrné, že senioři při cestování doporučují za dopravní prostředek právě autobus. Nejčastější důvody, jimi zvolené autobusové dopravy, byly snadná dostupnost autobusových spojů a rychlé spojení

mezi zastávkami, což ve vymezené oblasti skutečně platí. Dalším důvodem je pro seniory cena, jelikož autobusová doprava je jistě levnější než jízda autem a senioři mohou využít zlevněné jízdné. Na druhém místě skončila doprava autem, kterou zvolilo 28 % dotazovaných seniorů. Odůvodnili to snadnou dostupností a pohodlím. Další častý důvod pro cestování autem byla časová neomezenost, neboť v případě autobusové či vlakové dopravy, je senior vázán časem odjezdů. S časovou neomezeností souvisí jistě také bezstarostnost, jelikož senior si může zvolit dobu svého odjezdu a naplánovat si přestávky podle svých potřeb. Poslední důvod pro zvolení jízdy autem byla rychlost přepravy, kterou si senior může uzpůsobit podle svého uvážení. 12 % seniorů zvolilo, jako vhodný dopravní prostředek ve zkoumané oblasti, kolo a odůvodnili to zejména tím, že ve vybrané oblasti se nachází krásná příroda a při jízdě na kole ji můžou plně vnímat, kdykoli se zastavit a okamžitě si cokoli prohlédnout. Další důvod je také fakt, že doprava na kole je zdarma a také si jízdou zlepši fyzickou kondici. 10 % dotazovaných seniorů se doporučuje po vymezeném území pohybovat pěšky a to z důvodů krásné krajiny, kterou je možné se kochat, podobně jako při jízdě na kole a také tím, že ve vymezené oblasti je vše blízko. Jízdu vlakem zvolilo pouze 5 % respondentů, nejspíš z toho důvodů, že ve vymezené oblasti se vlakové zastávky nachází daleko od zajímavých atraktivit cestovního ruchu. Ti, kteří však preferují jízdu vlakem, daný způsob dopravy odůvodňují jeho pohodlím, kterého je ve vlaku jistě dost. Lodní dopravu zvolilo pouze 1 % seniorů a jejich důvodem je příjemný relax při plavbě.

5.2 Vyhodnocení řízeného rozhovoru

Řízený rozhovor je další částí analýzy primárních zdrojů, která navazuje na dotazníkové šetření, aby bylo získáno více informací o zkoumané problematice a to jak ze strany poptávky, tak i nabídky. V řízeném rozhovoru byly použity podobné otázky jako v dotazníku.

Rozhovor jsem uskutečnila s Petrem Indrou, který dělal průvodcovský kurs s celorepublikovou platností a několik let provozoval cestovní kancelář právě se zaměřením na seniory. Řízený rozhovor probíhal u pana Indry doma a celý rozhovor je v příloze č. 2.

První otázka se zabývala požadavky seniorů na stravu. Zde mi bylo potvrzeno, stejně jako v dotazníkovém šetření u otázky č. 2, že senioři vyhledávají především českou kuchyni. Najdou se však mezi nimi i takový, kteří mají určitý druh diety. Z celkového počtu dotazovaných seniorů, mělo určitý druh diety 19 % seniorů. Pan Indra má nejvíce zkušeností právě s diabetiky, o kterých prohlásil, že mají snahu řešit svou stravu po svém, např. tím, že si jídlo na výlet či zájezd berou vlastní. V dotazníku u otázky č. 2 se zjistilo, že senioři neupřednostňují ve velké míře jiné kuchyně než české. To pan Indra potvrzuje, jelikož říká, že spíše než ochutnávky gurmánských specialit seniory naláká zákusek a káva podávané po obědě na pořádaném zájezdu. Na dotaz jaké stravovací zařízení by mohlo být vhodné pro seniory ve vymezeném území, pan Indra doporučuje restauraci U Reinerů, což potvrzuje otázku č. 13, ve které byla tato restaurace mezi doporučenými také na prvním místě. Pan Indra své doporučení zdůvodňuje tím, že v této restauraci jsou schopní rychle zvládnout obsloužit velké množství osob, což by u zájezdu byla jistě výhoda. Dále pak je zde na výběr velké množství jídel za cenově přijatelnou cenu a převážná většina jídel je z české kuchyně, což odpovídá požadavkům seniorů na stravování podle otázky č. 2 v dotazníku. Velmi dobré menu, avšak za vyšší cenu jsou schopni připravit v restauraci v hotelu Biograf a naopak za velmi příznivou cenu je dobré se najíst v hotelu Otava. Všechny tyto restaurace se nachází přímo ve městě Písek. Ve vymezeném území mimo město Písek je vhodné se najíst např. v Protivíně U Provazníka či v Milevsku ve Stodole. Tyto podniky by také odpovídali požadavkům seniorů na českou kuchyni a jsou cenově přijatelné. Dobrý standart si vždy udržovala i restaurace v hotelu Zvíkov, která má dobrou polohu co se týče možnosti návštěvy přilehlých historických atraktivit, jako je hrad Zvíkov či zámek Orlík.

Další otázka se zaměřovala na dotaz, jaké ubytování senioři vyhledávají. Podle pana Indry jsou senioři velmi skromní a dávají přednost prostšímu ubytování, jako je penzion. V případě delšího zájezdu by však volili už něco komfortnějšího, např. menší hotel. Tyto informace celkem potvrzují zjištěné údaje z dotazníku u otázky č. 1, kdy jsme zjistili, že senioři preferují malý hotel s luxusními službami popřípadě penzion. Na dotaz jaké ubytovací zařízení by doporučil pro seniory pan Indra odpověděl, že jelikož senioři bývají skromní, tak by mohli být spokojeni v Rekreačním středisku Štědrónín, kde jsou velké kapacity pro ubytování celého autobusu a také je to skvělé výchozí místo, odkud

se dají naplánovat výlety, jako jsou pěší procházky po lesích, návštěva hradu Zvíkov, návštěva Zvíkovského pivovaru, návštěva zámku Orlík a současně to není daleko ani do Milevska, kde je možnost prohlídnout si Milevský klášter. Současně je v oblasti Štědrónína množství stravovacích zařízení. V dotazníkovém šetření se Rekreační středisko Štědrónín umístilo až na čtvrtém místě za hotely. Z toho je možné se domnívat, že senioři už tolik nešetří a rádi si za kvalitní služby připlatí. Podle pana Indry však problém v hotelech typu Biograf či Bílá růže, které skončili v dotazníkovém šetření u otázky č. 12 na prvních místech, uspokojit najednou např. 40 členů organizovaného zájezdu, protože se spíše spoléhají na jednotlivé účastníky cestovního ruchu. V tomto případě by určitě více vyhovovalo Rekreační středisko Štědrónín, které je na zájezdy zvyklé a disponuje ubytovacími kapacitami až 290 lůžky. Další dobrý standart za dobré peníze je např. hotel Buly v Písku.

U otázky, jaký je nejčastější důvod pro cestování seniorů si pan Indra myslí, že na prvním místě je příroda. Pokud bude nějaká přírodní lokalita, která bude ještě spojená s památkou, tak to určitě seniory zaujme. V dotazníkovém šetření jsme u otázky č. 7 zjistili, že seniory k cestování motivuje na prvním místě relaxace a na druhém místě poznání, která souvisí např. s přírodními či historickými atraktivitami a potvrzuje tím názor pana Indry. V dotazníku u otázky č. 4 byl zjištěn nejčastější způsob relaxace seniorů a na prvním místě vyšel klidový režim a hned vzápětí se umístila turistika, která také souvisí s přírodou a potvrzuje názor pana Indry.

Při dotazu, jaké druhy odpočinku senioři preferují, se pan Indra domnívá, že stále existuje určitá část aktivních seniorů, které upřednostňují sport, jako je např. plavání, jízda na běžkách či sjezdových lyžích, cyklistika či tenis. Podle dotazníkového šetření bylo zjištěno u otázky č. 4., že např. cykloturistiku vyhledává 11 % seniorů a ostatní sporty už jen 3 %. Takže skutečně takto aktivní senioři jsou, avšak je jich malý počet. Valná většina seniorů podle pana Indry dává přednost spíše odpočinkovým pobytům, což se shoduje s otázkou č. 4. v dotazníku, kdy klidový režim během odpočinku preferuje 42% seniorů, a další část seniorů preferuje poznávací zájezdy. I tato informace je potvrzena v dotazníku otázkou č. 7, kdy senioři, jako motiv svého cestování uvedli na druhém místě poznávání, těsně za relaxací.

Další otázka zkoumala atraktivitu ve vymezeném území, které by seniory mohly zajímat. Pan Indra se domnívá, že v Písku je určitě nejzajímavější Kamenný most, který současně dle dotazníku v otázce č. 14. skončil dle doporučení na 1. místě. V blízkosti mostu se nachází Písecký hrad, ve kterém je muzeum a kousek opodál je i Sladovna. Tyto atraktivity se v otázce č. 14 objevily také, jako jedny z navrhovaných. Dále se ve vymezené oblasti nachází hrad Zvíkov a zámek Orlík. Tyto atraktivity se objevily v otázce č. 14 na prvních místech a zároveň v otázce č. 5. Senioři uvedli, že z 44% preferují poznávání hradů, zámků, tvrzí a zřícenin v navštívené oblasti. Z tohoto důvodu lze návštěvu hradu Zvíkov a zámku Orlík jistě doporučit. Podle pana Indry dále stojí za návštěvu také Schwanzemberská hrobka v okolí Orlíka, návštěva pivovaru v Protivíně, Zemanská tvrz u Selibova či klášter a hřbitov v Milevsku. Většina z těchto památek se v dotazníkovém šetření neobjevila vůbec, pouze Milevský klášter doporučuje 5% seniorů.

Pan Indra byl dotázán i na atraktivity, které v dané oblasti nejsou moc známé, avšak mohli by být pro seniory zajímavé. Podle pana Indry je moc krásné selské baroko, kdy v mnoha vesnicích se nachází několik staveb tohoto typu, které jistě stojí za vidění.

Další otázka směřovala na to, kolikadenní zájezd by pro seniory doporučil, a podle pana Indry určitě ne zbytečně dlouhý. Vhodné jsou maximálně 2 dny. Více denní zájezd by byl pro seniory přílišnou zátěží, především kvůli jejich zdravotnímu omezení a také z důvodu, že senioři mají zvýšenou potřebu být v bezpečí vlastního domova a pokud už tedy pojedou na více dní, tak spíše než na poznávací zájezd, pojedou senioři na relaxační pobyt. To vyplývá i z dotazníku u otázky č. 7, kdy na prvním místě je pro seniory z hlediska motivace k cestování důležitá relaxace a vzápětí na druhém místě poznání.

Při dotazu, jaký typ dopravy senioři preferují, si pak Indra myslí, že jednoznačně na prvním místě volí senioři autobusovou dopravu, protože vlakové spojení je komplikovanější a kolo není pro každého, což i vyplynulo z dotazníku u otázky č. 3, kdy autobus zvolilo 45 % respondentů a za ním se nachází auto, které zvolilo 35 % respondentů. Pan Indra se domnívá, že jízda autem je pro seniory už určité omezení, jelikož se musí soustředit na jízdu a může to být pro ně únavné, avšak jelikož velká část seniorů zvolila ke své dopravě právě auto, tak se domnívám, že jsou na takové cesty s autem zvyklí a problém jim nedělá. Problémem, na který pan Indra upozornil, však může být parkování, které bývá v centru

města Písek nedostačující a je také placené, což může některé seniory od cestování autem odradit a dají přednost raději autobusu.

U otázky, jak senioři přicházejí k informacím o cestování si pan Indra myslí, že si především předávají informace a vlastní zkušenosti mezi sebou, než aby si je např. hledali na internetu, který senioři často sami nepoužívají, ale pokud chtějí na internetu něco najít, požádají o to své rodinné příslušníky, kteří na něj přístup mají. Dále se orientují např. pomocí nabídek v tisku či pomocí různých letáků, které jim přijdou do schránky. Někteří dokonce využívají nabídky cestovních kanceláří. Velmi častý je jev, kdy se vytvoří určitá skupina seniorů, kteří cestují společně okolo jedné cestovní kanceláře, která např. vytváří zájezdy přímo pro ně a té jsou poté věrní a stále se tam chodí informovat o dalších zájezdech a akcích. V dotazníku u otázky č. 6 bylo také zjištěno, že nejvíce se senioři k informacím dostávají přes své známé, což potvrzuje názor pana Indry. V další otázce byla zkoumána cenová relace, která je pro seniory u nabídky zájezdu zajímavá. Podle pana Indry je zajímavé, že i když není život důchodce obecně finančně bohatý, tak pro ně není cena zájezdu úplně to nejdůležitější. Senioři jsou ochotni si za kvalitní služby připlatit, pokud bude mít pocit, že mu za našetřené peníze bude nabídnuta adekvátní nabídka.

Další otázka se týkala vlastností průvodců v cestovním ruchu. Ti by podle pana Indry měli mít především kladný vztah k lidem, což potvrzuje otázka č. 8 v dotazníku, kdy s touto vlastností u průvodců cestovního ruchu naprosto souhlasí 85 % seniorů. Podle pana Indry je to důležitá vlastnost, jelikož ani velké množství znalostí nenahradí fakt, že je průvodce schopen tolerovat různé typy lidí a jejich povahy. Zvlášť tolerantní je třeba být ke starým lidem a jejich fyzickým a mentálním možnostem. Další vlastnosti, které by měl průvodce mít, jsou elementární věci, jako respekt, poctivost a zodpovědnost. Zodpovědnost v tom smyslu, že průvodce musí mít nastudované materiály a informace, mít připravený itinerář a musí být schopen pohotově zareagovat a počítat s alternativami v případě, když začne např. pršet. Co se týče odborných znalostí, je třeba si před zájezdem ověřit aktuální informace a nespolehat na dřívější. S většinou těchto zmíněných vlastností senioři v dotazníku naprosto souhlasí. Je však pro ně také důležitý kulturní rozhled, se kterým naprosto souhlasí 80 % seniorů.

U dotazu na vlastnosti řidičů v cestovním ruchu se pan Indra domnívá, že je u nich často problém, že bývají nerudní a nervózní. Je tedy i záležitostí a zodpovědností průvodce, aby se informoval, kdo bude při jeho zájezdu řídit a popřípadě upozornit dopravní podnik na to, že se jedná o zájezd pro seniory, kdy je důležitý kladný vztah k lidem a také pohotovost, především z hlediska náhlých změn trasy zájezdu, z důvodů např. častých zastávek na toaletu. Dle dotazníku senioři u otázky č. 9 z 95 % naprosto souhlasí se zodpovědností, 55 % seniorů naprosto souhlasí s kladným vztahem k lidem u řidičů a 74 % z nich naprosto souhlasí s jejich pohotovostí, tak jak se domnívá i pan Indra.

Další otázka směřovala na vlastnosti pracovníků v informačním centru. U těch je podle pana Indry na prvním místě důležitá především perfektní znalost a informovanost o blízkém okolí. Dále by měl mít určitě kladný vztah k lidem, jelikož je s nimi celý den v kontaktu a především u seniorů se může stát, že přijdou často i s banálním dotazem a je třeba jim to, často i několikrát, jednoduše vysvětlit a poté se přesvědčit, zda to senior správně pochopil. S tímto souhlasí i dotazovaní senioři, kteří u otázky č. 10 uvedli, že z 92 % naprostou souhlasí se vztahem k lidem a z 87 % naprosto souhlasí s odbornými znalostmi u pracovníků v informačním centru.

Poslední dotaz, týkající se vlastností, se zaměřoval na číšníky, kteří by podle pana Indry měli mít podobně jako ostatní profese kladný vztah k lidem, což také v dotazníku u otázky č. 11. Naprosto požadovalo 88% seniorů. Především u seniorů je důležité, aby si číšník zachoval chladnou hlavu, protože se může stát, že jim bude trvat déle než si objednájí, popřípadě se může stát i to, že si objednájí jídlo a až poté si uvědomí, že jídlo může obsahovat něco, co nesmějí. Z toho důvodu je důležité, aby byl číšník dobře informovaný o složení jídel a dokázal seniorovi zodpovědně poradit. S uvedenou zodpovědností naprosto souhlasí podle dotazníku v otázce č. 11 68 % dotazovaných seniorů, a s odbornými znalostmi naprosto souhlasí 41 % a 39% spíše souhlasí.

Poslední otázka na pana Petra Indru se týkala jeho názoru na současný cestovní ruch ve vymezené oblasti, a co mu podle něj chybí. Jeho názor je ten, že v dané oblasti není dost organizátorů a cestovních kancelářů, kteří by se zabývali přímo seniory. Otázka jak tento problém vyřešit, není určitě jednoduchá, Pan Indra si myslí, že bez podpory státu, by to nebylo možné. V rámci EU např. v Řecku, Portugalsku či Španělsku, jsou zájezdy seniorů

dotovány často až do výše 30-40% zájezdu pro důchodce od 55 let. Jedná se především o mimosezónní pobyty, kdy je návštěvnost malá. Zvýšila by se tím nejen úroveň života seniorů, ale pomohlo by to i poskytovatelům služeb v době mimosezónu.

5.3 Syntéza zjištěných údajů

Celková syntéza se skládá ze 4 dílčích údajů, které jí musely nutně předcházet. První část této bakalářské práce se věnuje sekundárním zdrojům, které jsou známé a snadno zjistitelné a druhá část této bakalářské práce se věnuje primárním zdrojům, kam patří dotazníkové šetření a řízený rozhovor. Tyto části byly nezbytné k vytvoření celkové syntézy a k vytvoření následných návrhů na zlepšení služeb ve zkoumané oblasti.

Ze zjištěných údajů vyplývá, že senioři u ubytování upřednostňují především hotel s luxusními službami, za které jsou ochotni si i připlatit. Aby měl senior jistotu, že hotel, který si vybere, bude nabízet odpovídající vybavení a služby, je zapotřebí, aby byl hotel kvalifikován potřebným počtem hvězdiček, které zajišťuje Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. V současné době však toto označení není pro ubytovací zařízení povinné, ale pouze dobrovolné. Ve vybrané oblasti se nachází pouze 2 hotely, které jsou podle této klasifikace ohodnocené a to hotel Biograf ***** a hotel Zvíkov ***. Hotel Biograf***** navíc k ubytování doporučila většina seniorů.

Co se týče stravování, dávají senioři jednoznačně přednost české kuchyni a současně s ní souvisí nejčastěji doporučovaná restaurace U Reinerů, která je schopná obsloužit velké množství lidí za přijatelnou cenu. Určitá část seniorů má však zdravotní komplikace, kvůli kterým jsou senioři nuceni dodržovat speciální typ stravování. Ve vymezené oblasti se však nachází pouze jediné stravovací zařízení a to jídelna Natural zaměřená na zdravou výživu a specifické druhy pokrmů, které se týkají zdravotních omezení v jídle či alternativních způsobů stravování. Tato jídelna má navíc otevřeno pouze do 17:00, takže stravování v době večere zde není umožněno.

Když mají senioři cestovat za cestovním ruchem, tak nejčastěji volí autobus, který má ve vymezené oblasti velké množství spojů a zastávek situovaných v blízkosti přírodních či historických atrakтивit na rozdíl od vlakových spojů, kterých je podstatně méně a navíc jsou

vlakové zastávky umístěny dál od přírodních či historických atraktivit než autobus. Velká část seniorů je ochotná také cestovat autem, avšak je to pro ně náročnější, především z toho důvodu, že si musí danou cestu naplánovat, aby byli schopni najít cíl svého cestování či z důvodů parkování. Především v centru města Písek se nenachází velké množství parkovacích míst a ty které tam jsou, patří mezi placené.

K informacím senioři nejčastěji přicházejí od svých známých popřípadě z informačních letáků, knih či průvodců. Tyto informační materiály jsou k dispozici např. v informačním centru. 87 % dotazovaných seniorů požaduje po zaměstnancích v informačním centru kulturní rozhled a odborné znalosti. Aby bylo dosaženo těchto požadavků, je třeba aby v turistickém informačním centru pracovali odpovídající zaměstnanci, což může zajistit např. turistické informační centrum, které je klasifikováno alespoň kategorií B, která vyžaduje zaměstnance se znalostí alespoň 2 světových jazyků, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti, dále pak musí mít pracovníci minimálně středoškolské vzdělání a nejméně 1 pracovník TIC se alespoň 1x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C ČR, Czech Tourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Ve vybraném území se nachází pouze 4 informační centra a z toho pouze 1 je klasifikováno kategorií B dle Jednotné klasifikace turistických informačních center a odpovídá požadavkům seniorů.

Hlavním motivem cestování seniorů je relaxace, při které preferují především klidový režim a dále pak turistiku, popřípadě cykloturistiku. Během klidového režimu doporučují ve vymezené oblasti navštívit lázně Vráž, které poskytují řadu léčebných či relaxačních pobytů. Mezi další doporučená zařízení k relaxaci senioři doporučují HarmonyWellness klub či Plavecký stadion v Písku, který však v současné době nevyhovuje hygienickým podmínkám a v provozu je i v letních měsících pouze vnitřní bazén. Do budoucna se však v Písku plánuje výstavba aquaparku, avšak jeho umístění není stále jasné. Více zařízení poskytující přímo wellness služby vhodné pro seniory se ve vymezené oblasti nenachází.

Dalším motivem pro cestování seniorů je poznávání, během kterého chtějí senioři nejvíce poznávat hrady, zámky, tvrze a zříceniny a na druhém místě to jsou přírodní atraktivity. Co se hradů, zámků, tvrzí a zřícenin týče, mezi nejvíce doporučované patří návštěva hradu Zvíkov či zámku Orlík. Pokud by se senioři rozhodli tyto atraktivity navštívit, jsou

odkázání sami na sebe, jelikož výlet, který by byl zaměřen přímo na návštěvu těchto atraktivit, nikdo ve vymezeném území nenabízí.

5.4 Návrhy

Cestovní ruch seniorů je důležitým rostoucím odvětvím nejen ve zkoumané oblasti ale i mimo ní. Je proto nutné ho neustále podporovat a rozvíjet, aby byl prospěšný nejen seniorům, ale i zkoumané oblasti. Z předchozí syntézy byly zjištěny určité skutečnosti a zároveň i nedostatky, které by neměly být opomíjeny.

Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že senioři preferují kvalitní služby v ubytovacích zařízeních. K potřebným informacím přicházejí senioři nejčastěji od svých známých. Aby si senioři tyto získané informace mohli ověřit a aby byly jimi požadované služby v ubytovacím zařízení zaručeny, je potřeba, aby bylo ubytovací zařízení klasifikováno dle Jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Jedná se o zcela jasný systém, který poskytuje hostům předem odpověď na otázku, co konkrétně mohou v jednotlivých hotelových třídách očekávat.

Ve zkoumané oblasti se nachází pouze 2 ubytovací zařízení, která jsou klasifikovaná dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Na základě dotazníkového šetření a zjištění patřičných informací navrhuji, aby se i ostatní ubytovací zařízení zařadila do Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Tato klasifikace je v České republice sice nepovinná, avšak v případě klasifikace i u ostatních ubytovacích zařízeních by došlo k lepší orientaci seniorů a i ostatních účastníků cestovního ruchu v množství ubytovacích zařízení a pomohlo by jim to v rozhodování při hledání vhodných služeb a potřebného vybavení, přímo pro jejich potřebu. Certifikace navíc ubytovacím zařízením přináší výhodu od agentury Czechtourism ve formě marketingové podpory. V případě, že se i ostatní ubytovací zařízení rozhodnou požádat o certifikaci, je nutné nejprve vyplnit žádost o udělení klasifikačního znaku, která je

k dispozici na sekretariátu AHR ČR, nebo ke stažení na webu www.hotelstars.cz. Dále je potřeba vyhodnotit stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci a vybrat si odpovídající kategorii a třídu a v případě, zda byly kontrolou zjištěny nějaké nedostatky či rozdíly s potřebnou klasifikací, tak je odstranit. Dále je třeba vyplnit on-line žádost na www.hotelstars.cz, kdy je po odeslání žádosti o certifikát žadateli automaticky vygenerovaná faktura za certifikaci, jež žadatel ubytovacího zařízení uhradí na účet AHR ČR v uvedené výši dle kapacity ubytovacího zařízení. V případě ubytovací kapacity do 20 pokojů zaplatí člen AHR ČR 2 000 Kč a nečlen 4 000 Kč, u kapacit do 100 pokojů zaplatí člen AHR ČR 4 000 Kč a nečlen 8 000 Kč, u kapacit nad 100 pokojů zaplatí člen AHR ČR 7 500 Kč a nečlen 15 000 Kč a v případě 5* hotelů zaplatí člen AHR ČR 10 000 Kč a nečlen 20 000 Kč. Po úhradě faktury bude žádost zkontrolována a po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci bude žadateli zaslán jak Klasifikační znak, tak i Certifikát, kdy obojí má tříletou platnost.

Investice do zařazení do Jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky není nijak vysoká, v porovnání s výhodami, které mohou ubytovací zařízení očekávat. Jedná se především o odlišení od ostatních ubytovacích zařízení v konkurenčním boji o zákazníka, kdy dá zákazník, vyhledávající zaručené kvalitní služby, přednost klasifikovanému ubytovacímu zařízení před neklasifikovaným ubytovacím zařízením. Pokud si senior vybere ubytovací zařízení, které je označeno modrobílou nálepkou s udáním třídy (tedy počtu hvězdiček) a znakem CzechTourism, může si být jist, že toto zařízení mu poskytne vybavení a služby na stejné úrovni jako například v Německu, Rakousku nebo Maďarsku. V případě, že by se rozrostl počet klasifikovaných ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti, zajistí to příliv většího množství účastníků cestovního ruchu, kteří hledají patřičnou úroveň vybavení a vyšší standart služeb. Seznam klasifikovaných ubytovacích zařízení je možné najít na webových stránkách www.hotelstars.cz, který usnadní seniorovi výběr vhodného ubytovacího zařízení s požadovanými službami ve zkoumané oblasti.

Prodloužení otevírací doby v jídelně zdravé výživy Natural

Z toho důvodu, že množství seniorů má zdravotní problémy, které je omezují v konzumaci určitých potravin, je zapotřebí, aby se ve zkoumané oblasti nacházelo stravovací zařízení,

kde se mohou senioři s odlišným druhem stravování stravovat. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že důraz na dietní stravu či alternativní stravování má čtvrtina dotazovaných seniorů.

Ve zkoumané oblasti se nachází pouze jedno stravovací zařízení tohoto typu. Jedná se o jídelnu zdravé výživy Natural v Písku. Toto stravovací zařízení nabízí množství pokrmů, které je zde prodáváno bufetovou formou, kdy servis probíhá formou samoobsluhy, popřípadě je zde také možnost výběru z hotových menu. V tomto stravovacím zařízení nepoužívají bílý rafinovaný cukr, bílou mouku, kravské mléko ani maso a k tepelné úpravě nepoužívají smažení. Z jejich nabídky si proto vybere nejen senior, který má redukční, bezlepkovou, diabetickou dietu, ale také vegani, vegetariáni či zastánci zdravé výživy. Jelikož nejen seniorů s těmito zvláštními požadavky na stravu přibývá, tak by bylo vhodné, kdyby tato jídelna prodloužila otevírací dobu i do večerních hodin, aby bylo možné toto stravovací zařízení využívat i v době večere, kdy jsou senioři odkázáni stravovat se jinde.

Navrhuji prodloužit otevírací dobu, která je nyní pouze od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00, alespoň na dobu od 8:00 do 21:00. Jídelna má otevřeno od 8:00 z toho důvodu, že součástí jídelny je i prodejna se zdravou výživou a chladicím boxem, ve kterém jsou nabízeny zde vyráběné obložené chleby či bulky. Prodejna s bufetem je využívána v takto časných hodinách především místními, kteří si sem chodí pro snídani či svačiny. Dále by bylo vhodné, kdyby měla jídelna otevřeno i o víkendu, kdy je hustota návštěvníků cestovního ruchu ve zkoumané oblasti vyšší. O víkendu by stačila otevírací doba od 11:00 do 21:00. Před jídelnou se nachází několik informačních tabulí, které informují o nabízených produktech. Otevírací doba je napsaná pouze na dveřích. V případě, že by došlo ke změně otevírací doby, bylo by vhodné tuto informaci připojit na jednu z několika informačních tabulí. Prodloužená otevřená doba by pro jídelnu samozřejmě znamenala zvýšené provozní náklady. Pomocí rozhovoru se zaměstnancem této jídelny bylo zjištěno, že největší náklady tvoří suroviny a zaměstnanci, následně nájem prostor a náklady za služby, které zahrnují elektřinu, plyn, odvoz odpadu, reklamu atd. Je samozřejmě otázkou, zda by tyto zvýšené náklady mohly být po čase vykompenzovány dostatečnou tržbou.

V případě, že by došlo k prodloužení otevírací doby, je možné, že do zkoumané oblasti přijede rozšířený segment seniorů, kteří se budou mít kde stravovat, což zkoumané oblasti přinese zvýšený počet účastníků cestovního ruchu.

Jednotná klasifikace turistických informačních center

Ve zkoumané oblasti se nachází 4 turistická informační centra. Konkrétně v Písku, Milevsku, Protivíně a na Zvíkovském Podhradí. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že senioři požadují odborné znalosti u pracovníků turistických informačních center. K tomu aby byla zajištěna patřičná vzdělanost a informovanost zaměstnanců v turistickém informačním centru, je zapotřebí, aby byli součástí kvalifikovaného turistického informačního centra, alespoň kategorie B podle Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky. Tomuto kritériu odpovídá pouze Infocentrum Písek. Infocentrum Milevsko je označeno kategorií C a Infocentrum Protivín a Infocentrum Zvíkovské podhradí nejsou klasifikovány vůbec.

V případě, že by i ostatní infocentra požádaly o patřičnou klasifikaci, pomohlo by to seniorům, ale i ostatním účastníkům cestovního ruchu ve snazší orientaci, při hledání místa, kde získají potřebné a kvalitní informace.

Turistické informační centrum, které je klasifikované, vlastní viditelné označení symbolem „i“, označení samolepkou Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR a na viditelném místě také platný certifikát JK TIC. Dále jsou pak v blízkém okolí směrovky navádějícího systému k TIC, které jsou značené viditelným symbolem „i“, což také usnadní orientaci účastníka cestovního ruchu. Turistické informační centrum sídlí na veřejně přístupném místě, kde je přirozená koncentrace turistů a má bezbariérový přístup nebo umožňuje obsluhu imobilních jiným způsobem, což může být nejen pro seniory se sníženou pohyblivostí velká výhoda. V případě, že se turistické informační centrum rozhodne zapojit se do členství je zapotřebí, aby nejprve vyplnilo platnou verzi Přihlášky k certifikaci, která je k dispozici např. na www.aticcr.cz nebo www.czechtourism.cz. Po přijetí potvrzení o odeslání je žadatel, který není členem A.T.I.C ČR, povinen zaplatit certifikační poplatek v rámci 14 denní lhůty splatnosti Částka je stanovena na 2 500 Kč pro nečleny A.T.I.C ČR. Členové A.T.I.C ČR platit nemusí, jelikož je součástí ročního členského příspěvku A.T.I.C.

ČR. Po uhrazení certifikačního poplatku se ke kontrole TIC dostaví kontrolor ve lhůtě do 30 dní od podání přihlášky. Po kontrole, ověření správnosti odpovědí v přihlášce jsou návrhy předány ke schválení a po schválení certifikační komisí jsou žadateli zaslány certifikáty a označení (samolepka) certifikovaného subjektu, které žadatel vyvěsí nebo umístí na vhodném místě a na svých webových stránkách. Platnost certifikátu jsou 2 roky. Investice nutná k získání klasifikace není příliš vysoká. Členství v Asociaci přináší turistickým informačním centrům různé výhody. Jedná se např. o pomoc při zřizování a vedení turistického informačního centra, propagace turistického informačního centra či odborná školení a další vzdělávání členů.

Pokud se některé turistické informační centrum ve zkoumané oblasti rozhodne podstoupit Jednotnou klasifikaci turistických informačních center České republiky, či požádá o zvýšení současné třídy, je možné, že dojde ke konkurenčnímu boji mezi ostatními informačními centry, což může do budoucna vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb ve zkoumané oblasti.

V neposlední řadě klasifikace pomůže i konečným seniorům v rozhodování, které informační centrum navštívit, aby v něm získali potřebné informace. Seznam klasifikovaných turistických informačních center mohou nalézt na webových stránkách www.aticcr.cz.

Změna otevírací doby na zámku Orlík

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že senioři jsou nejčastěji při cestování motivováni relaxací a poznáním. Při poznávání senioři nejčastěji preferují hrady, zámky, tvrze či zříceniny. Mezi nejvíce doporučované atraktivity cestovního ruchu ve zkoumané oblasti patří hrad Zvíkov a zámek Orlík.

Na zámku Orlík je v dubnu otevřeno od 9:00 do 16:00 s tím, že poslední prohlídka se uskutečňuje od 15:00, v květnu je otevírací doba na zámku Orlík prodloužena o hodinu tedy od 9:00 do 17:00 s tím, že poslední prohlídka se uskutečňuje od 16:00. Účastníci cestovního ruchu, kteří by chtěli v jeden den navštívit jak hrad Zvíkov a poté zámek Orlík a využít k přemístění mezi těmito atraktivitami cestovního ruchu lodní dopravu, narazí na

problém, jelikož lodní doprava směrem ze Zvíkova na Orlík odjíždí denně pouze 2x. A to v čase ve 12:00 s příjezdem na Orlík 12:45 a poté je odjezd ze Zvíkova až v 15:45 s příjezdem na Orlík v 16:30. Tyto časy na trase Zvíkov-Orlík jsou platné od 19. 4. 2014 do 30.5.2014. V případě, že by účastník cestovního ruchu využil k plavbě na Orlík odpolední čas 15:45 a na Orlík by se dostavil v 16:30, tak už není možné, aby absolvoval prohlídku zámku Orlík, neboť jak už bylo výše uvedeno, poslední prohlídka v dubnu začíná v 15:00 a v květnu v 16:00.

Proto navrhuji, aby alespoň v květnu byla prodloužena otevírací doba na zámku Orlík o jednu hodinu, jako to je např. v měsících červen, červenec a srpen. Zvláště senioři budou raději ze zdravotních důvodů cestovat v květnu, kdy jsou pro cestování vhodnější klimatické podmínky, než např. v červnu a změnu otevírací doby na zámku Orlík proto jistě uvítají.

O změnách otevírací doby zámku Orlík se mohou senioři a i další účastníci cestovního ruchu dozvědět např. na webových stránkách www.zamekorlik.cz. Se změnou otevírací doby se zámku Orlík jistě zvednou provozní náklady, avšak věřím, že změna otevírací doby přiláká větší množství seniorů a i dalších účastníků cestovního ruchu, kteří v jeden den rádi navštíví jak hrad Zvíkov, tak i zámek Orlík a využijí současně k přemístění mezi těmito atraktivitami cestovního ruchu lodní dopravu. Z tohoto důvodu je možné do budoucna očekávat větší návštěvnost seniorů těchto historických atraktivit a současně i návštěvu blízkých ubytovacích a stravovacích zařízení, což jim přinese větší tržby a tyto podniky se tak budou moci do budoucna více rozvíjet a zkvalitňovat své služby, aby vyhrály v konkurenčním boji. Zkvalitnění služeb přispěje současně také k rozvoji celé zkoumané oblasti.

Výhodnější wellness služby pro seniory v Harmony wellness clubu Písek

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že senioři jsou při cestování motivováni z velké části relaxací, při které upřednostňují klidový režim. Ve zkoumané oblasti se nenachází mnoho zařízení, která by nabízela větší množství wellness služeb. Harmony wellness club v Písku patřil dle dotazníkového šetření k doporučovaným zařízením.

Harmony wellness club nabízí nejen prostory na posilování, skupinové cvičení či squash, ale také wellness zónu, která nabízí možnost využít saunu, parní komoru, vířivku, a odpočívárnu. Za příplatek je možné využít i masáže či solárium. Při vlastním pozorování bylo zjištěno, že pro seniory je zde výhodnější cenová nabídka pouze u cvičení pro seniory, kdy je účtováno 70 Kč za vstup, oproti ceně pro dospělého, kdy je cena 199 Kč, popřípadě je zde možnost využít speciální kartu pro seniory na 10 vstupů + 1 zdarma s platností 3 měsíce za 700 Kč. Vstup do wellness zóny je pro seniory zpoplatněn stejně jako u dospělých, kdy je za 1,5 hodinový vstup účtováno 120 Kč a za každých dalších 30 minut je připočítávána částka 20 Kč. Je zde však možnost i permanentky na 10 vstupů s platností 3 měsíce za 990 Kč.

Pro seniory by bylo výhodné, kdyby pro ně byl zvýhodněn vstup do wellness zóny, podobně jako to je u cen za cvičení. Doporučená cena by mohla být 80 Kč, popřípadě by bylo vhodné využít permanentku s platností 3 měsíce za 800 Kč, která by byla na 10 vstupů + 1 zdarma. Permanentku by mohli využít především místní senioři a jednorázový vstup za takto výhodnější cenu by jistě uvítali senioři, kteří přijeli např. přímo do Písku či jeho okolí a jsou zde ubytováni i na více dní, za účelem relaxace.

O cenách vstupů do wellness zóny je možné se informovat přímo na webových stránkách www.harmoniypisek.cz. Další možností, jak seniory o této slevě informovat je spolupráce s TIC v Písku, které by mohlo poskytovat informační letáky o této výhodnější nabídce. Letáky by byly k dispozici nejen v TIC, ale také by je TIC mohlo nabízet na veletrzích cestovního ruchu.

Se sníženou cenou vstupů do wellness zóny pro seniory se Harmonywellness klubu sníží také tržby. Je však otázkou, zda do budoucna vzroste návštěvnost seniorů tohoto zařízení, která by pokryla způsobený deficit. Věřím však, že ano, neboť se ve zkoumané oblasti nachází velmi málo wellness zařízení a tato výhodnější cena by do zkoumané oblasti mohla přilákat větší množství seniorů, kteří na slevy slyší a kteří cestují především za účelem relaxace a tím by došlo i ke zvýšení návštěvnosti přilehlých ubytovacích a stravovacích zařízení ve zkoumané oblasti.

Organizovaný výlet na hrad Zvíkov a zámek Orlík

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že mezi nejvíce doporučované historické atraktivity cestovního ruchu ve zkoumané oblasti patří hrad Zvíkov a zámek Orlík. Další informace, která z dotazníkového šetření vyplynula, je doprava autobusem, kterou při cestování preferuje nejvíce seniorů. V řízeném rozhovoru s panem Indrou bylo dále zjištěno, že autobusová doprava je oblíbená především u organizovaných výletů či zájezdů.

Ve zkoumané oblasti však není nikdo, kdo by nabízel např. jednodenní výlet po historických atraktivitách hradu Zvíkov a zámku Orlík. Pokud chtějí senioři tyto atraktivity navštívit, musí cestovat na vlastní pěst a k dopravě použít vlastní automobil, neboť dopravu mezi těmito atraktivitami zajišťuje pouze lodní doprava, která v současné době nevyhovuje otevíracím dobám těchto atraktivit, jak již bylo zmíněno v návrhu výše.

V případě, že by senioři chtěli k dopravě mezi těmito historickými atraktivitami cestovního ruchu použít pravidelnou autobusovou dopravu, narazí na problém, neboť takové spojení v současné době neexistuje. Z toho plyne, že by se měl někdo zamyslet nad tím, jak danou situaci do budoucna vyřešit, neboť jak vyplynulo z dotazníkového šetření, senioři o návštěvu těchto dvou historických atraktivit stojí. Jedním z řešení by bylo přidání autobusového spoje mezi těmito dvěma historickými atraktivitami cestovního ruchu. Další možností by mohl být vznik pravidelného organizovaného výletu na hrad Zvíkov a zámek Orlík, což by jistě přilákalo účastníky cestovního ruchu k navštívení této zkoumané oblasti. Výlet by mohla do své nabídky zařadit například Cestovní kancelář Saturn, která má hlavní centrálu v Českých Budějovicích a poté také pobočky v Písku, Českém Krumlově a v Prachaticích. Tato cestovní kancelář nabízí nejen pobytové zájezdy v Čechách či zahraničí, ale také jednodenní poznávací výlety po České republice, proto by pro ni neměl být problém rozšířit svoji nabídku i o tento výlet.

6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zhodnocení služeb cestovního ruchu pro seniory ve zkoumané oblasti a poté došlo k návrhům, vycházejících z dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru, které slouží k rozvoji služeb cestovního ruchu pro seniory ve vymezeném území.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že dotazovaní senioři cestují nejčastěji kvůli motivu relaxace a poznávání, při kterém preferují především historické atraktivity cestovního ruchu, jako jsou hrady, zámky, tvrze či zříceniny, což potvrzuje obecné požadavky seniorů na cestovní ruch, které byly zmíněny v literárním přehledu řešené problematiky. Dále z dotazníkového šetření vyplynuly vyšší požadavky na odborné znalosti pracovníků v cestovním ruchu a požadavky na vyšší standart ubytovacích služeb či specifické požadavky na stravování, což bylo potvrzeno i v řízeném rozhovoru.

Na základě syntézy údajů byly navrženy tyto návrhy. Především díky požadavkům seniorů na vyšší standart služeb v ubytovacím zařízení, bylo navrženo, aby se ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti zapojily do Jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky, což by přispělo k snadnější orientaci seniorů při hledání odpovídajícího standartu služeb. Dále bylo navrženo prodloužení otevírací doby v Jídelně Natural v Písku, díky kterému budou mít senioři, kteří mají specifické požadavky na stravování, možnost se ve zkoumané oblasti stravovat i ve večerních hodinách a o víkendech. Kvůli požadavkům seniorů na odborné znalosti pracovníků v informačních centrech, bylo navrženo, aby se turistická informační centra zapojila do Jednotné klasifikace informačních turistických center České republiky, aby měli senioři jistotu, že v daném informačním centru se jim dostane dostatek kvalitních informací od skutečných odborníků na cestovní ruch, které tato klasifikace na svých zaměstnancích vyžaduje. Díky motivu poznávání převážně historických atraktivit cestovního ruchu bylo navrženo změnění doby lodní dopravy mezi hradem Zvíkov a zámkem Orlík z důvodu zájmu o navštívení těchto atraktivit cestovního ruchu, které by mohli senioři navštívit v rámci jednoho dne. Na základě relaxace, která je jedním z hlavních motivů při cestování seniorů, bylo navrženo zlevněné vstupné do wellness zóny v Harmony clubu v Písku, což jistě přiláká řadu seniorů toužících po relaxaci k navštívení

této oblasti, jelikož jak vyplynulo i z literárního přehledu řešené problematiky, tak senioři preferují slevy. Poslední návrh se zabývá faktem, že ve zkoumané oblasti se nenachází nikdo, kdo by nabízel poznávací výlet na historické atraktivity cestovního ruchu, jako je hrad Zvíkov či zámek Orlík a současně je zde problém s dopravou k těmto místům.

Především na tento poslední návrh by se dalo navázat v jiné vědecké práci, popřípadě by to mohl být námět pro orgán destinačního managementu ve zkoumané oblasti, neboť se tomuto problému nikdo nevěnuje. K vyřešení dané problematiky by bylo zapotřebí shromáždit řadu dalších informací, na které rozsah této práce nestačí.

Veškeré návrhy by mohly sloužit jako podklad do budoucna pro kancelář Destinačního managementu Písecko, která se zabývá marketingovým řízením v oblasti cestovního ruchu. Jejím hlavním cílem je snaha o vytvoření silné značky, image a o povědomí o turistické destinaci Písecko. Primárním cílem aktivit kanceláře je zvýšení návštěvnosti města a přilehlého okresu.

7 Summary

The aim of this thesis was to evaluate tourism services for seniors in the study area, and then there was a draft, based on questionnaire and guided interview that is used to develop tourism services for the elderly in a defined territory.

The survey showed that most respondents are traveling for relaxation and learning, in which prefer historic tourist attractions such as castles, palaces, fortresses and ruins, which confirms the general requirements of older people in tourism that have been mentioned in the literature review addressed the issue. In addition, the survey show higher demands on the expertise of employees in tourism and demand for higher standard of accommodation or specific dietary requirements, which was confirmed in a controlled interview.

Based on a synthesis of data have been proposed some suggestions.

All proposals could serve as a basis for the future of the office of Destination Management Písecko, which deals with marketing management in the field of tourism. Its main objective is to create a strong brand image and awareness of the tourist destination Písecko. The primary objective of the activities is to increase the attendance office city and the surrounding district.

Key words:

tourism, area, services, elderly

8 Seznam použitých zdrojů

- A.T.I.C. České Republiky.(2014). Jihočeský kraj. Dostupné z: http://www.aticcr.cz/vismo/o_utvar.asp?id_org=200039&id_u=1002&rd=1000
- A.T.I.C.R. (2003). *Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky*.H.R.G. Litomyš: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR a Asociace turistických informačních center ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism.
- Centrum kultury Písek. (2014). O nás. Dostupné z <http://www.ckpisek.cz/o-nas>
- Čertík, M. (2001). *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF
- Český Krumlov světové dědictví UNESCO. (2014).Nové rozdělení turistických regionů České republiky. Dostupné z http://business.ckrumlov.info/docs/cz/regiony_20100226150057.xml
- Český statistický úřad. (2013). Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2101. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/c5cfebca9de6e905c125723a004180a6/565560f97a4a94d2c12570820040b718/Obsah/0.130?OpenElement&FieldElemFormat=gif>
- Český statistický úřad.(2012). Charakteristika okresu Písek. Dostupné z: http://www.czso.cz/x/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_pi
- Czechtourism. (2013). Mapa tur. regionů a oblastí. Dostupné z <http://www.czechtourism.cz/marketingove-aktivity/spoluprace-s-regiony/mapa-tur-regionu-a-oblasti/>
- Dann, G. M. S. (2001).*Senior Tourism*. In: AnnalsofTourismResearch. Ročník 28, 1/ 2001
- Goeldner, Ch., R. & Ritchie, J. (c2009). *Tourism: principles, practices, philosophies*. Hoboken, NJ: John Wiley
- Gúčík, M. (2010). *Cestovný ruch: úvod do štúdia*. Banská Bystrica: Dali-BB
- Gučík, M. a kol. (2006). *Výkladový slovník: cestovný ruch, hotelierstvo, pohostinstvo*. Bratislava: Slovenské Pedagogické Nakladateľství

Hanzelková, A., Keřkovský, M. & Kostroň, L. (2013). *Personální strategie: krok za krokem*. Praha: C. H. Beck

Hesková, M. (2011). *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna.

Horner, S., & Swarbrooke, J. (c2003). *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada

Hotel Bílá růže. (2014a). Hotel. Dostupné z <http://www.hotelbilaruze.cz/hotel>

Hotel Bílá růže. (2014b). Pokoje. Dostupné z <http://www.hotelbilaruze.cz/pokoje>

Hotel Bílá růže. (2014c). Rezervace. Dostupné z <http://www.hotelbilaruze.cz/rezervace>

Hotel Bílá růže. (2014d). Restaurace. Dostupné z <http://www.hotelbilaruze.cz/restaurace>

Hotel Bílá růže. (2014e). Wellness. Dostupné z <http://www.hotelbilaruze.cz/wellness>

Hotel Biograf. (2014a). Informace o hotelu. Dostupné z <http://www.hotelbiograf.cz/informace-o-hotelu>

Hotel Biograf. (2014b). Ubytování v Písku. Dostupné z <http://www.hotelbiograf.cz/ubytovani-v-pisku>

Hotel Biograf. (2014c). Ceník ubytování. Dostupné z <http://www.hotelbiograf.cz/cenik/ubytovani>

Hotel Biograf. (2014d). Seniorský víkend. Dostupné z <http://www.hotelbiograf.cz/balicky/seniorsky-vikend>

Hotel Zvíkov. (2014a). Hotel Zvíkov. Dostupné z <http://www.hotelzvikov.cz/>

Hotel Zvíkov. (2014b). Ceny ubytování. Dostupné z <http://www.hotelzvikov.cz/cenyubytovani>

Hotel Zvíkov. (2014c). Restaurace. Dostupné z <http://www.hotelzvikov.cz/node/99>

Hotel Zvíkov. (2014d). Vybavení. Dostupné z <http://www.hotelzvikov.cz/vybaveni>

Hrad Zvíkov. (2014b). Prohlídková trasa. Dostupné z <http://www.hrad-zvikov.eu/prohlidkova-trasa/kralovsky-palac/>

- Hrad Zvíkov. (2014ba). Kudy k nám. Dostupné z <http://www.hrad-zvikov.eu/kudy-k-nam/>
- Hrad Zvíkov. (2014c). Návštěvní doba. Dostupné z <http://www.hrad-zvikov.eu/navstevni-doba/>
- Hrad Zvíkov. (2014d). Vstupné. Dostupné z <http://www.hrad-zvikov.eu/vstupne/>
- IC Písek. (2014a). Katalog měst a obcí. Dostupné z <http://www.icpisek.cz/php/katalog/kmo/select.php>
- IC Písek. (2014b). Infocentrum Písek. Dostupné z <http://www.icpisek.cz/docs/cz/at77.xml>
- Indrová, J. Jarolímková, L., Királ'ová, A., Mlejnková, L., Petřů, Z., Štěpanovská, R. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj
- Jakubíková, D. (2009) *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada
- Jihočeský kraj. (2014a). Okresy. Dostupné z www.jihocesky-kraj.cz/okresy.asp
- Jihočeský kraj. (2014b). O kraji. Dostupné z <http://www.jihocesky-kraj.cz/infomenu.asp?r=1>
- Jižní Čechy. (2009). Regiony. Dostupné z <http://www.jiznicechy.cz/cs-CZ/jizni-cechy/o-kraji/regiony.html>
- Jižní Čechy. (2014). Technické památky. Dostupné z http://www.jiznicechy.cz/skolnivylety/?page_id=484
- Kaspar, C. (1995). *Základy cestovního ruchu*. (Přeloženo ze 4. vydání Die TourismuslehreimGrudriss) Banská Bystrica:UMB
- Kotler, P. (1998) *Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola*. Vyd. 1. Praha: Grada
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. & Armstrong, G. (2007). *Moderní marketing*. Praha: Grada
- Kozel, R. Mlynářová, L & Svobodová, H. (2011). *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada
- Kubíčková, M. (2012). Sborník mezinárodní vědecké konference. Cestovní ruch seniorů ve Zlínském kraji. Brno: Tribun EU s. r. o.

- Lázně Vráž. (2014a). Lázně Vráž. Dostupné z <http://www.lazne-vraz.cz/>
- Lázně Vráž. (2014b). Wellness pobyty. Dostupné z <http://www.lazne-vraz.cz/cs/wellness-pobyty>
- Lázně Vráž. (2014c). Naše služby. Ubytování. Dostupné z <http://www.lazne-vraz.cz/cs/nase-sluzby/ubytovani>
- Lázně Vráž. (2014d). Naše služby. Gastronomie. Dostupné z <http://www.lazne-vraz.cz/cs/nase-sluzby/gastronomie>
- Lázně Vráž. (2014e). Naše služby. Volný čas. Dostupné z <http://www.lazne-vraz.cz/cs/nase-sluzby/volny-cas>
- Lodní doprava Quarter. (2014). Pravidelná lodní doprava Orlik – Zvíkov a zpět. Přístup dne 27.04.2014, z <http://www.lodnidopravaorlikslapy.cz/dokumenty/jizdnirady-doc/DUBEN-KVETEN.pdf>
- Malá, V. (2002). *Základy cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica
- Metodická podpora regionálního rozvoje. (2014). Základní charakteristika krajů. Dostupné z www.regionalnirozvoj.cz/index.php/zakladni-charakteristika.html
- Míček, O. (1986). *Úvod do psychologické metodologie II*. Praha: SPN
- Orieška, J. (1999). *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis
- Orieška, J. (2010). *Služby cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.
- Parmová, D. (2003). *Provoz služeb v cestovním ruchu*. Jihočeská univerzita
- Penzion U Malířských. (2014a). Penzion U Malířských. Dostupné z <http://www.penzion-u-malirskych.cz/>
- Penzion U Malířských. (2014b). Ceník služeb penzionu. Dostupné z <http://www.penzion-u-malirskych.cz/cenik-sluzeb-penzionu.html>
- Penzion U Malířských. (2014c). Restaurace penzionu. Dostupné z <http://www.penzion-u-malirskych.cz/restaurace-penzionu-u-malirskych.html>
- Petrů, Z. (2007). *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis

- Pizza San Marco. (2014a). Rezervace. Dostupné z <http://www.pizzasanmarco.cz/rezervace>
- Pizza San Marco. (2014b). Jídelní lístek. Dostupné z <http://www.pizzasanmarco.cz/menu/jidelni-listek>
- Pürchel, M. B. a kol. (1991) *Stadtetourismus-eine Planung und Orientierungshilfe für Klein-und Mittelstädte*. München: Büro für Sozial – und Freizeitforschung ADAC
- Redakce www.i60.cz. (2012). Cestovky objevily novou klientelu – aktivní seniory. Dostupné z: http://www.i60.cz/clanek_245_cestovky-objevily-novou-klientelu-aktivni-seniory.html
- Redakce www.padesatpetplus.cz. (2014). Senioři chtějí cestovat hodně, bezpečně a pohodlně. Dostupné z: http://www.padesatpetplus.cz/cs/site/cestovani/po-svete/seniori_na_cestach.htm
- Burianová, T. (2008). Výživa seniorů. Dostupné z: <http://www.ordinace.cz/clanek/vyziva-senioru/>
- Regionální informační servis. (2014a). Okresy Jihočeského kraje. Dostupné z http://www.czso.cz/xcr/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_pi.
- Regionální informační servis. (2014b). Jižní Čechy – turistický region. Dostupné z <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/jihocesky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/jizni-cechy/>
- Regionální informační servis. (2014c). Šumava – turistický region Přístup dne 27.04.2014, z<http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/jihocesky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/region-sumava/>
- Restaurace Otava. (2014a). Restaurace Otava. Dostupné z www.restaurace-otava.cz
- Restaurace Otava. (2014b). Stálá nabídka. Dostupné z <http://www.restaurace-otava.cz/stala-nabidka/>
- Ritchie, J. & Geoffrey I. Crouch (2003). *The competitive destination: a sustainable tourism perspective*. Oxon: CABI
- Ryglová, K. (2009). *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Ostrava: Key Publishing

- Schiller, B. R. (2004). *Mikroekonomie dnes*. Brno: ComputerPress
- Štěrbová, L. (2010). Senioři na cestách. I v Česku vznikají cestovky specializující se na starší lidi. Dostupné z: <http://zena-in.cz/clanek/seniori-na-cestach-i-v-cesku-vznikaji-cestovky-specializujici-se-na-starsi-lidi>
- Trasovník. (2014). Písecko. Přístup dne 27.04.2014, z http://www.trasovnik.cz/k_jihoc/pisek/pisek.asp
- U Provazníka. (2014). U Provazníka. Dostupné z <http://www.uprovaznika.kvalitne.cz/>
- U Reinerů. (2014a). U Reinerů. Dostupné z <http://www.ureineru.cz/>
- U Reinerů. (2014b). Jídelní lístek. Dostupné z http://www.ureineru.cz/4-jidelni_listek.html
- Ulrych, P. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: C.O.T. media s. r. o
- Visit Jižní Čechy. (2014). Jižní Čechy – region. Dostupné z <http://www.visitjiznicechy.cz/cz/jizni-cechy-region/2/>
- Zámek Orlík. (2014a). Turistické informace. Dostupné z <http://www.zamekorlik.cz/cs/turisticke-informace/>
- Zámek Orlík. (2014b). Prohlídková trasa. Dostupné z <http://www.zamekorlik.cz/cs/prohlidkova-trasa/>
- Zámek Orlík. (2014c). Další užitečné informace. Dostupné z <http://www.zamekorlik.cz/cs/dalsi-uzitecne-informace/>
- Zelenka, J. & Pásková, M. (2012). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde.

9. Seznam schémat, grafů, tabulek, obrázků

9.1 Seznam schémat

Schéma 1: Pyramida potřeb podle Maslowa

9.2 Seznam grafů

Graf 1: Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2101

Graf 2: Jaký typ ubytovacího zařízení preferujete

Graf 3: Jaký typ stravování preferujete?

Graf 4: Jaký typ dopravy preferujete při cestách do vzdálenějších míst za účelem cestování?

Graf 5: Co preferujete při odpočinku a relaxaci?

Graf 6: Co preferujete při poznávání daných atraktivit v navštívené oblasti?

Graf 7: Jak přicházíte k informacím o místě, které chcete poznat?

Graf 8: Vyberte motiv Vašeho cestování

Graf 9: Jaké preferujete vlastnosti u průvodců v cestovním ruchu?

Graf 10: Jaké vlastnosti preferujete u řidičů v cestovním ruchu?

Graf 11: Jaké vlastnosti preferujete u pracovníků v turistickém informačním centru?

Graf 12: Jaké vlastnosti preferujete u číšníků?

Graf 13: Jaké ubytovací zařízení doporučujete ve vybrané oblasti?

Graf 14: Jaké doporučujete stravovací zařízení ve vybrané oblasti?

Graf 15: Jaké doporučujete kulturní a historické atraktivity ve vybraném území?

Graf 16: Jaký druh odpočinku a relaxace doporučujete ve vybraném území?

Graf 17: Jaký druh lázeňské péči či wellness doporučujete ve vybraném území?

9.3 Seznam tabulek

Tabulka 1: Typy a počty ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti

Tabulka 2: Typy a počty stravovacích zařízení ve zkoumané oblasti mimo město Písek

Tabulka 3: Typy a počty stravovacích zařízení ve městě Písek

Tabulka 4: Jaký druh dopravy doporučujete ve vymezené oblasti a proč?

9.4 Seznam obrázků

Obrázek 1: Jihočeský kraj

Obrázek 2: Turistické regiony České republiky

Obrázek 3: Turistický region Jižní Čechy

Obrázek 4: Turistický region Šumava

Obrázek 5: Písecko

10 Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Řízený rozhovor

11 Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Alena Jozífková a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Nyní pracuji na bakalářské práci, která se zabývá tématem **Služby cestovního ruchu pro seniory a možnosti jejich dalšího rozvoje v oblasti Písecko**. Tímto bych Vás chtěla požádat o zodpovězení následujícího dotazníku, který je zcela anonymní a získané údaje budou použity výhradně do bakalářské práce. Zakroužkujte, prosím odpovědi, které nejlépe vystihují Váš názor. Předem děkuji za čas, který věnujete tomuto dotazníku.

Co preferujete u jednotlivých služeb cestovního ruchu?

1. Jaký typ ubytovacího zařízení preferujete?

- a) Velký hotel
- b) Malý hotel s luxusními službami
- c) Penzion
- d) Kemp
- e) Ubytování v soukromí

2. Jaký typ stravování preferujete?

- a) Českou kuchyni
- b) Zahraniční kuchyni (uveďte jakou?.....)
- c) Důraz na dietní stravu (diabetes, alergie na lepek atd.)
- d) Alternativní stravování (např. vegetariánství)

3. Jaký typ dopravy preferujete při cestách do vzdálenějších míst za účelem cestování? Auto

- a) Autobus
- b) Vlak

- c) Lod'
- d) Kolo
- e) Auto

4. Co preferujete při odpočinku a relaxaci?

- a) Klidový režim
- b) Turistiku
- c) Cykloturistiku
- d) Jiné sporty (uved'te jaké?.....)
- e) Vzdělávání
- f) Poznávání nových lidí

5. Co preferujete při poznávání daných atraktivit v navštívené oblasti?

- a) Hrady, zámky, tvrze, zříceniny
- b) Církevní stavby (kostely, kapličky, posvátná místa)
- c) Muzea, výstavy,
- d) Technické památky, historické knihovny
- e) Přírodní atraktivita

Jaké preferujete vlastnosti u pracovníků v cestovním ruchu?
(zakřížkujte)

6. U průvodců?

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Zodpovědnost				
Vztah k lidem				

Kulturní rozhled				
Pohotovost				
Odborné znalosti				

7. U řidičů?

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Zodpovědnost				
Vztah k lidem				
Kulturní rozhled				
Pohotovost				
Odborné znalosti				

8. U pracovníků informačních center?

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Zodpovědnost				
Vztah k lidem				
Kulturní rozhled				
Pohotovost				
Odborné znalosti				

9. U číšníků?

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím
Zodpovědnost				
Vztah k lidem				
Kulturní rozhled				
Pohotovost				
Odborné znalosti				

10. Jak přicházíte k informacím o místě, které chcete poznat?

- a) pomocí internetu
- b) pomocí informačních letáků
- c) od známých
- d) z knih a průvodců
- e) z reklamy

11. Vyberte motiv Vašeho cestování (vyberte 1 činnost).

- a) Vzpomínky
- b) Relaxace
- c) Léčení
- d) Poznání
- e) Vzdělávání
- f) Návštěva známých a příbuzných
- g) Sport (turistika)
- h) Návštěva kulturně-historických atraktivit
- i) Dobrovolnická činnost

12. Jaké doporučujete ubytovací zařízení při návštěvě Písecka?

13. Jaké doporučujete stravovací zařízení při návštěvě Písecka?

14. Jaké kulturní nebo historické atraktivity doporučujete při návštěvě Písecka?

15. Jaký způsob odpočinku nebo relaxace doporučujete při návštěvě Písecka?

16. Jaký druh lázeňské péči či wellness doporučujete ve vybraném území?

17. Jaký druh dopravy doporučujete v oblasti Písecka a proč?

Příloha č. 2 – Řízený rozhovor

Jaké jsou požadavky seniorů na stravu?

Spíše než abych zaznamenal, že by se mezi seniory objevovali speciální požadavky na určitý druh diety, tak se setkávám akorát s diabetiky. Ti, kteří mají speciální požadavky, tak většinou stravování řeší sami. Třeba na to jídlo nejdu a něco si vezou sebou. Jinak ta většina se celkem přizpůsobí a nemají výhradní specifický požadavky a spíše vyhledávají tradiční českou kuchyni. Avšak co je zajímavý, tak senioři ve větší míře, v cestovním ruchu cestují ženy a ty si rádi dají po jídle kaňičko a zákusek, takže když se naplánuje do trasy zájezdu návštěva cukrárny či kavárny, tak tím určitě se atraktivita zájezdu zvedne. Není třeba zahrnovat do zájezdu ochutnávky gurmánských specialit, ale takový zákusek seniory jistě naláká.

Jaké stravovací zařízení na Písecku senioři preferují?

Aby to nebyla ostuda a aby to tam odsýpalo, tak nejlépe by to zde v okolí mohla zvládnout restaurace U Reinerů. To je stravovací zařízení, které je schopné obsloužit velké množství lidí a je to rychlé, je tam velké množství výběru jídel a je to cenově přijatelné. Pak samozřejmě i v hotelu Biograf, připraví super menu. Celkem by to i zvládli v hotelu Otava. V okolí města Písek by mělo být dobré jídlo v Protivíně u Provazníka či v Milevsku ve Stodole. Celkem dobrý standard si udržoval také hotel Zvíkov. Avšak vzhledem k tomu, že se v těchto zařízeních často mění kuchaři a nájemci, tak je třeba si dopředu ověřit, zda to tam funguje jako dříve. Je dobré jim např. zavolat a zeptat se, zda budou schopni obsloužit 40 lidí, eventuálně si zjistit reference na danou restauraci. V dnešní době lze na internetu najít mnoho serverů, které poukazují na kvalitu daných stravovacích zařízení dle zkušeností strávníků. A podle toho vybrat a doporučit konkrétní stravovací zařízení.

Jaké jsou nejnavštěvovanější ubytovací zařízení u seniorů?

Já si myslím, že senioři dávají přednost prostšímu ubytování. Jsou velmi skromní a spokojí se s ubytováním prostším, jako je penzion. Pokud by jeli na delší zájezd, tak tam už by volili spíše menší hotel

Jaké ubytovací zařízení byste doporučil pro ubytování seniorů?

Tak jak už bylo řečeno, senioři bývají skromní, takže určitě by mohli být spokojeni na Štědróníně v chatkách. Kde jsou velké kapacity pro ubytování celého autobusu. Nachází se tam 2 budovy a chatky. Také je to skvělé výchozí místo, odkud se dají naplánovat výlety, jako jsou pěší procházky krásnými lesy. Zvíkov je nedaleko, tak určitě zahrnout do návštěvy i ten, popřípadě i návštěvu Zvíkovského pivovaru. Kousek od Zvíkova se lze dostat i na Orlík, udělat prohlídku Orlíka a zároveň to není daleko od Milevska, kde je také možnost udělat prohlídku kláštera. V blízkosti Zvíkova je množství stravovacích zařízení, jako je např. hotel Zvíkov či pivovar. Takže tam je opravdu možnost ubytovat celý autobus, protože takových v okolí není mnoho. Z toho důvodu doporučuji rekreační zařízení Štědrónín, jelikož tam lze ubytovat celý autobus, a také tam není vysoká finanční náročnost. Další možnost je také hotel Buly v Písku, který je dobrý standart za dobré peníze. Co se týče hotelů Bílá růže či hotel Biograf, tak to už podle mě nejsou typické hotely pro seniory, neboť už patří do vyšší cenové hladiny. Tyto hotely spíše než na organizované zájezdy spoléhají na jednotlivé účastníky cestovního ruchu. Obecně je velký problém zajistit v takovém hotelu ubytování pro velkou skupinu. Je dopředu zjistit, zda bude ubytovací zařízení schopno uspokojit najednou 40 zákazníků. Zda tam mají k dispozici kuchaře, obsluhu atd. Protože to může velmi narušit organizovaný zájezd, kdy z např. plánované hodiny na oběd jsou hodiny dvě. Takže tohle je hodně důležité mít ověřené dopředu a nespolehat na to, že to tak dopředu bude. Nebo nechat individuálně na ostatních účastnících zájezdu, kam si zajdou na jídlo. Někdo půjde a dá si v nějakém bufetu polévku, někdo si zajde do luxusní restaurace a někdo vytáhne vlastní zásoby připravené z domova. Je vhodné dát lidem plánek s vyznačenými stravovacími zařízeními, které lidé mohou navštívit.

Mezi menší hotely s luxusními službami patří určitě hotel Biograf, Bílá růže, Art, Otava Arena.

Za jakým účelem senioři nejčastěji cestují?

To souvisí s konkrétním místem, ale asi na prvním místě je příroda. Nějaká zajímavá přírodní lokalita. A když to bude spojené s památkou v přírodě, tak to je určitě dobré spojení a to už tak u těch zámků bývá, že je tam i zámecký park. Pokud to jsou fyzicky zdatnější senioři, tak ocení i výstup spojený s rozhledem, tam je však důležité počítat s tím, že ti lidé půjdou hodně pomalu než by to bylo pro normální skupinu turistů.

Jaké druhy odpočinku senioři preferují?

Je určitá část aktivních seniorů, kteří se věnují sportovním aktivitám. Co se týče sportu, tak nejrozšířenější jsou aktivity spojené s vodou, tzn. plavání, saunování, perličkové lázně a takovéto věci. Tam těch seniorů je zastoupeno nejvíc. Míň už poté u fyzicky náročnějších sportů, jako je cyklistika či tenis. Zajímavé je, že relativně dost často potkáme seniory na běžkách či na sjezdových lyžích, ale tam jich už je docela méně. Senioři dávají přednost spíše odpočinkovým pobytům a určitá část seniorů preferuje poznávací zájezdy, ale spíše jednodenní.

Jaká lázeňská a wellness zařízení doporučujete pro seniory ve vybrané oblasti?

Oblast města Písek a jeho okolí je chudá na lázně. Nachází se zde pouze Lázně Vráž nedaleko Písku. Pokud bychom hledali vhodné wellness zařízení pro seniory, tak jediné snad vířivé vany v ubytovacích zařízeních popřípadě je možné využít služby fitness a wellness centra Harmony v Písku, ve kterém se nachází sauna, vířivé vany, masáže apod. Co se týče bazénů v dané oblasti, tak jediný krytý bazén se nachází v Písku na Plaveckém stadionu, takže v dané oblasti to s wellness službami není na moc vysoké úrovni.

Jaké atraktivity doporučujete na Písecku pro seniory?

Písek sám o sobě je zajímavé město s historickou památkou, mezi kterou patří určitě Kamenný most, který je nejstarší ve střední Evropě. A tím že je starší než Karlův most, který je symbol historické architektury, tak tím je určitě velmi zajímavý. Kousek od

mostu se nachází hrad, muzeum, řada stravovacích zařízení, takže tím se dá udělat bohatý program. Jinak v okolí se nachází hrad Zvíkov a zámek Orlík, který určitě nikoho nezklame, protože hrad Zvíkov, jedna z nejvýznamnějších památek země, má krásný areál i krásné prostředí, je tam i velmi atraktivní soutok řek Otavy a Vltavy a Orlík má zase atraktivní výzdobu, krásné komnaty, krásné sbírky pušek, zbraní atd. a samozřejmě i okolí je krásné. V případě hezkého počasí lze udělat výlet ke Schwanzemberské hrobce, která je stranou. Nad zámkem Orlík jsou zámecké parky, které lze taky zahrnout do programu.

V Protivíně určitě stojí za zmínku návštěva pivovaru či muzea v menších městech. Dále pak Zemanská tvrz u Selibova, kde je také turistická stezka a součástí tvrze je i galerie. Světového významu je Milevský klášter, který je starší než Písecké památky, jako Zvíkov. Klášter, muzeum a hřbitov v Milevsku je určitě zajímavé místo Píseckého okresu.

Jaké existují v daném regionu atraktivity, které nejsou moc známé?

Určitě tam lze zahrnout např. selské baroko. V mnoha vesničkách je několik těchto staveb, které jsou krásné a stojí jistě za vidění.

Kolika denní zájezd byste pro seniory doporučil?

Určitě ne zbytečně dlouhý, vhodné jsou tak maximálně ty 2 dny. Více denní by byl přílišná zátěž, protože senioři mají určitá zdravotní omezení, musí brát léky. „A také je třeba zohlednit jejich nejistotu, jelikož mají zvýšenou potřebu být v bezpečí blízko domova. Pokud už jedou na více dní, tak než na poznávací zájezdy, pojede senior na relaxační pobyt. Mladší člověk zvládne a vstřebá daleko více informací, než senior. Pokud bychom staršího člověka zahltili informacemi a dali do zájezdu příliš mnoho atraktivních míst a informací, tak ho to unaví a možná i trošku zmáte. Protože se mu to začne trochu slévat dohromady. Není třeba za každou cenu ten program našlapat k prasknutí. V tomto případě méně je více. Pokud seniorům poskytujeme informace, tak spíše než strohá a fakticky věrná historická data je lepší uvést nějaké pikantní historky,

čemuž důchodci věnují více pozornosti a více uvítají informace, které jsou až na hranici smyšlených historek a drbů. Např. historky o nevěrné kněžně, či informace o filmech, které byly na daném místě natáčeny.

Jaký druh dopravy senioři preferují?

Nejpohodlnější je pro ně doprava autobusem, protože vlakové spojení je komplikovanější, a kolo není pro celou skupinu seniorů, jen pro ty zdatné. Část seniorů, která je na tom dobře dá přednost vlastní automobilové dopravě, ale už je to určité omezení, musí se soustředit na jízdu a je to únavnější. Další problém automobilové dopravy je problém parkování ve vybraném území, kdy v centru města Písek je parkování nedostačující a také zpoplatněné, což může seniory odradit od jízdy autem. Většina seniorů navíc nerada jezdí tzv. na blind a uvítá, když je zájezd připravený dopředu a oni se nemusí o nic starat a nic zařizovat. Většina seniorů dává tedy přednost připravenému autobusovému zájezdu, kde dostanou program, co je čeká.

Jak senioři přicházejí k informacím?

Je překvapivé, že dost lidí má přístup k internetu, ale spíše přes rodinné příslušníky, než aby si ho sami zřizovali. Senioři spíše získávají informace takovou tou přenosovou cestou mezi sebou. Než aby informace někde hledali. Pokud se podle nich orientují, tak podle nabídek v regionálním tisku, či letáčků, které jim přijdou do schránky. Někteří využívají i přímo nabídky cestovních kanceláří, a když poté najdou nějakou cestovní kancelář, která pořádá zájezdy přímo pro ně, tak už tam poté chodí pravidelně a informují se a ptají se. Vždy se v dané oblasti vyskytne určitá skupina lidí, kteří rádi cestují a vytvoří určitou společnost okolo té konkrétní cestovní kanceláře, či konkrétního pořadatele. Třeba okolo klubu českých turistů, kde je určitě stálá parta určitých lidí, kteří budou jezdit s nimi.

V jaké cenové relaci je pro seniory nabídka zájezdu zajímavá?

Zajímavé je, že přesto obecně není život důchodců super finančně bohatý, tak když jim nabídneme atraktivní zájezd, tak u nich ta cena není ta cena úplně to nejdůležitější. Jsou ochotni si za kvalitní zájezd i připlatit, takže není pravda, že je nutné se za každou cenu snažit snížit např. na úkor kvality, srazit na minimum. ,To ovšem neznamena, že směrem nahoru nemůže být cena nijak omezena. Spíš chci říct, že v dnešní době není pro seniora cena nijak limitující požadavek. Senioři rádi zaplatí, pokud budou mít pocit, že jim bylo něco adekvátního nabídnuto. Hodně seniorů to má tak, že radši pojede na něco zajímavého za více peněz, našetří si na to a stačí jim to, než aby jezdili třeba často na něco méně zajímavého.

Jaké vlastnosti by měl mít průvodce cestovního ruchu?

Asi nejdůležitější je, aby měl kladný vztah k lidem, Protože se setkáš s různými typy, vlastnostmi a vrtochy lidí. I velké množství znalostí, nenahradí to, že dokážeš tolerovat různé typy lidí a jejich povahy a že k těm lidem budeš tolerantní. A zvlášť tolerantní je třeba být ke starým lidem a jejich fyzickým a mentálním možnostem. Už jsou pomalejší, ale nepřipadá jim to. Jak člověk stárne, tak se vše zpomaluje a neuvědomují si to. Pro mladého člověka, který je průvodce, je tohle strašně důležité. Samozřejmě slušnost a uctivost, takové ty elementární věci jako respekt a tolerance, poctivost. Poctivost v tom smyslu, že jsem poctivý k řemeslu průvodce. Nemyslet si, že když vezu důchodce, že můžu říkat nesmysly, protože se domnívám, že mě stejně neposlouchají a nevnímají. Takže určitě poctivost a s tím souvisí zodpovědnost. Nastudovat si materiály a informace, mít připravený itinerář, počítat s alternativami, protože může začít i pršet, může být zavřeno, může se stát cokoli. Být na vše připravený. To znamená další vlastnost být pohotový, mít dostatek nápadů, být kreativní pro případ, že mi něco nevyjde. Co se týče přípravy na zájezd, je třeba snažit se ověřit si aktuální informace a nespolehat na dřívější. Zavolat a ověřit si vstupné, otevírací dobu, zda je potřeba rezervace, zda mají k dispozici průvodce přímo pro seniory, který bude chodit po památkách pomaleji a bude říkat pouze nejdůležitější informace. Průvodce nesmí zaskočit také fyziologické potřeby seniorů,

musí respektovat jejich časté chůzi na toaletu, více času na nástup a výstup z autobusu, více času na stravování apod.

U řidičů?

U řidičů je často problém, že jsou často nerudní a nervózní. A to je často záležitostí průvodce, který když objednává zájezd, měl by u dopravní společnosti říct, že se jedná o zájezd pro seniory a požádat o řidiče, který je snáší. U všech profesí jsou lidé různí, proto je i zde třeba dopředu vybrat toho vhodného řidiče, kterému nebude vadit časté zastavování kvůli toaletě. Takže ta tolerance je důležitá.

U pracovníka v infocentru?

Určitě tam patří především profesní znalosti, jelikož by měl mít o daném místě, kde se infocentrum nachází široké informace. Měl by být schopen poskytnout nejen základní informace, kde se co nalézá, ale měl by právě mít obecně každý, kdo pracuje s lidmi kladný vztah k lidem a k jejich požadavkům a nebude ho iritovat, že musí odpovídat na banální otázky. A ty otázky od seniorů mohou být často i velmi naivní či hloupé. Ten pracovník toho infocentra, když poskytuje informace seniorovi, tak by měl mluvit pomalu, zřetelně a říct jenom tolik informací, které jsou nezbytně nutné a na které se ten senior ptá. A zpětně si ověřit, zda ten senior pochopil, co jsme mu sdělili.

U číšníků?

Podobně jako u průvodců, také musí respektovat to, že lidé si budou objednávat a budou se ptát 4x než si objednají, bude jim to dlouho trvat a nebudou se moct rozhodnout. Tak s tím by měl číšník počítat. Klidně si cukrovkář vzpomene na poslední chvíli, že si objednal něco, co nesmí a pak to ještě změní. Až už jsem průvodce nebo číšník, tak bych měl o svém řemesle vědět dostatek informací a když se mě pak senior na cokoli zeptá, tak by měl číšník vědět složení jídel pro případné alergie apod. Speciálně k seniorům by měl číšník být tolerantní slušný a respektovat stáří.

Co si myslíte, že na Písecku chybí v cestovním ruchu pro seniory?

Asi největší problém je v tom, že zde není dost organizátorů a cestovních kanceláří, kteří by přímo seniorům nabízeli. Jelikož je to činnost náročná, pracná a zodpovědná a ta rentabilita je nižší než u jiných typů zájezdů. Je jednodušší vytvořit zájezd k moři na týden a ty lidi tam poslat, než pracně vytvořit zájezd přímo pro seniory, kdy tato činnost nevynáší tolik. Otázka jak to vyřešit, není určitě jednoduchá. Muselo by to být nějakým způsobem podporováno státem. A to jsou pouze vize. Že by zájezdy důchodců byly nějakým způsobem dotovány. V rámci EU jsou lokality Řecko, Portugalsko, Španělsko, kde EU dotuje 30-40 % zájezdu pro důchodce od 55 let. Kdy je možné mimosezonní pobyty, kdy je ta návštěvnost malá a je snaha o podporu cestovního ruchu, tak ta EU doplácí cenu zájezdu. A CK ho pak mohou nabídnout seniorům s tou slevou. A něco na tento způsob by šlo udělat i na té regionální úrovni. Kdy pro ty organizátory, potažmo pro poskytovatele ubytovacích služeb, by byla určitá dotace. Je to jistě složité to vyřídit, musel by za tím někdo stát, a musel by za tím jít a říct proč to neděláme a nadnést to na krajské radě nebo na jiném kompetentním orgánu a říct: já mám takovou dle a takovou dle vizi, z peněz se kterými kraj hospodář a jdou na sociální potřeby, vyčleníme určitou část na podporu cestovního ruchu pro seniory. Zvýší se tím úroveň života seniorů, podpoří se tím mimosezonní aktivity poskytovatelů služeb, protože ono to není jen o vydávání peněz, že teď někomu něco dám, ono to přináší i ten efekt, že někdo získá práci, že někdo nezkrachuje, že někdo se neocitne na úřadu práce a bude chtít od státu podporu. Protože tomu státu se víc vyplatí podpořit v době kdy je mrtvá sezona, kdy ty lidi nejedí, tak přispět na seniorské zájezdy a ten poskytovatel ubytovacích či stravovacích či jiných zařízení bude mít zajištěnou klientelu. Kdyby se to podařilo v nějakém smysluplném rozsahu rozjet, tak by to bylo ku prospěchu všem.