



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Disertační práce

Vytvoření systému ukazatelů pro hodnocení ekonomické udržitelnosti podniků cestovního ruchu

**Creating a System of Indicators for the Assessment of Economic
Sustainability of Businesses in Tourism**

Autor: **Ing. Zuzana Jurigová**

Studijní program: P6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208V038 Management a ekonomika

Školitel: doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.

Zlín, listopad

© Ing. Zuzana Jurigová

Vydala **Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně** v edici **Doctoral Thesis Summary**.
Publikace byla vydána v roce 2017.

Klíčová slova: *cestovní ruch, CZ NACE, Česká republika, ekonomická udržitelnost, hotelové zařízení, měření udržitelnosti, ukazatel udržitelnosti*

Key words: *tourism, CZ NACE, Czech Republic, economic sustainability, hotel facility, sustainability measurement, sustainability indicator*

Plná verze disertační práce je dostupná v Knihovně UTB ve Zlíně.

POĎAKOVANIE

Rada by som touto cestou poďakovala všetkým, ktorí sa svojimi názormi, radami a postrehmi zaslúžili o realizáciu tohto výskumu.

Zvláštne poďakovanie patrí predovšetkým školiteľke doc. Ing. Zuzane Tučkovej, Ph.D. za jej profesionálny prístup, cenné rady a pripomienky pri vedení nielen tejto práce, ale i celého doktorského štúdia.

Špeciálne by som chcela poďakovať osloveným hotelom za ich ochotu a čas pri realizácii výskumu, bez ktorých by táto práca nemala vypovedajúcu hodnotu.

V neposlednom rade patrí veľké poďakovanie celej mojej rodine za podporu, pomoc a trpezlivosť počas celého štúdia.

ABSTRAKT

Předložená disertační práce se zabývá mírou využití ukazatelů ekonomické udržitelnosti a následným vytvořením systému ukazatelů pro hodnocení této udržitelnosti v podnicích cestovního ruchu. Druh podniku dle klasifikace CZ NACE je vymezen v průběhu samotného výzkumu.

První část práce se soustřeďuje na popis současného stavu v oblasti cestovního ruchu, udržitelnosti a jejího měření v zahraničních i domácích podmínkách. Navazující částí tvoří popis cílů, postupů a hypotéz práce, které vyplynuly z průzkumu literárních pramenů a následná charakteristika aplikovaných metod zpracování práce. Klíčovou částí je poslední část práce, která mapuje výsledky vlastního kvalitativního a kvantitativního výzkumu, které vedou k následnému splnění hlavního cíle. Hlavním cílem práce je zjištění míry využití ukazatelů ekonomické udržitelnosti v podnicích cestovního ruchu a na základě toho sestavení systému ukazatelů pro hodnocení ekonomické udržitelnosti pro tyto podniky.

Klíčová slova: cestovní ruch, CZ NACE, Česká republika, ekonomická udržitelnost, hotelové zařízení, měření udržitelnosti, ukazatel udržitelnosti

ABSTRACT

The given dissertation thesis focuses on the use of indicators in economic sustainability and the subsequent creation of a system of indicators for the assessment of businesses in tourism. The type of tourism business according to the CZ NACE classification will be further specified within the research.

The first part of this thesis focuses on the description of theoretical knowledge in tourism, as well as the measuring the sustainability within foreign and domestic conditions. The next part deals with a description of the objectives, processes and hypotheses of the work that resulted from the literary research and subsequent characteristics of the applied methods. The key part is the final section of the theses that maps the results of own qualitative and quantitative research which leads to the subsequent fulfilling of the main goal. The main goal is to determine the extent to which economic sustainability indicators are used in tourism businesses and extract enough information to create a system of indicators for the assessment of economic sustainability.

Key words: tourism, CZ NACE, Czech Republic, economic sustainability, hotel facility, sustainability measurement, sustainability indicator

OBSAH

ZOZNAM GRAFOV	8
ZOZNAM OBRÁZKOV	9
ZOZNAM TABULIEK.....	10
ZOZNAM SKRATIEK.....	12
ÚVOD	14
1. SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY	15
1.1 Definícia cestovného ruchu	15
1.1.1 Charakteristické prvky cestovného ruchu	17
1.1.2 Význam cestovného ruchu	18
1.2 Trh cestovného ruchu	21
1.2.1 Dopyt cestovného ruchu.....	22
1.2.2 Ponuka cestovného ruchu.....	23
1.2.3 Klasifikácia cestovného ruchu	27
1.2.4 „Priemysel“ cestovného ruchu	29
1.2.5 Multiplikačný efekt cestovného ruchu	31
1.3 Meranie cestovného ruchu.....	32
1.3.1 Štatistické sledovanie v cestovnom ruchu	33
1.3.2 Satelitný účet cestovného ruchu.....	35
1.4 Definovanie udržateľnosti v cestovnom ruchu	37
1.4.1 Počiatky udržateľnosti.....	37
1.4.2 Piliere udržateľnosti	38
1.4.3 Aplikácia udržateľnosti v cestovnom ruchu	41
1.4.4 Vlastnosti udržateľnosti v cestovnom ruchu.....	43
1.4.5 Dobrá prax udržateľnosti v cestovnom ruchu.....	45
1.5 Meranie udržateľnosti.....	46
1.5.1 Meranie udržateľnosti v kontexte výkonnosti	48
1.5.2 Metóda hrubého domáceho produktu	50
1.5.3 Delfská metóda.....	52
1.5.4 Sústavy ukazovateľov pre meranie udržateľnosti	53

1.5.5	Udržateľnosť a jej meranie v podmienkach Českej republiky	57
1.6	Teoretické východiská práce	61
2.	CIELE, POSTUPY A HYPOTÉZY PRÁCE.....	63
2.1	Ciele dizertačnej práce.....	63
2.2	Hypotézy dizertačnej práce.....	63
2.3	Postup spracovania práce.....	64
3.	APLIKOVANÉ METÓDY SPRACOVANIA PRÁCE	67
3.1	Kvantitatívny výskum.....	67
3.1.1	Kritická literárna rešerš	67
3.1.2	Hypotézy.....	68
3.1.3	Dotazníkový prieskum.....	69
3.2	Kvalitatívny výskum.....	70
3.2.1	Delfská metóda	70
3.2.2	Štruktúrovaný rozhovor.....	71
3.3	Využitie štatistické metódy.....	72
3.3.1	Elementárna charakteristika časových radov	72
3.3.2	Multikriteriálna analýza.....	73
3.3.3	Test pre podiel u jedného výberu	74
3.3.4	Test nezávislosti chí-kvadrát	74
4.	HLAVNÉ VÝSLEDKY DIZERTAČNEJ PRÁCE	76
4.1	Definovanie predmetu záujmu výskumu	76
4.1.1	Identifikácia oblasti výskumu.....	76
4.1.2	Charakteristika ubytovacích služieb Českej republiky	83
4.1.3	Teritoriálne vymedzenie výskumu	86
4.1.4	Závery a vyhodnotenie	90
4.2	Kvalitatívny výskum – delfská metóda	91
4.2.1	Výber výskumnej vzorky respondentov	91
4.2.2	Vyhodnotenie výsledkov	92
4.3	Kvantitatívny výskum – dotazníkový prieskum.....	98
4.3.1	Výber výskumnej vzorky respondentov	98

4.3.2	Štruktúra dotazníku	100
4.3.3	Vyhodnotenie výsledkov.....	100
4.3.4	Štatistické vyhodnotenie hypotéz.....	105
4.4	Návrh systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti 110	
4.4.1	Finančná výkonnosť	112
4.4.2	Host'	113
4.4.3	Ubytovacie procesy	114
4.4.4	Ľudské zdroje	114
4.4.5	Návrh systému ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení.....	115
4.5	Zhrnutie výsledkov	119
4.5.1	Splnenie stanovených hypotéz	119
4.5.2	Splnenie celkového postupu práce	120
4.5.3	Načrtnutie budúceho výskumu.....	122
5.	PRÍNOS PRÁCE PRE VEDU A VÝSKUM	124
5.1	Prínos pre rozvoj vedy.....	124
5.2	Prínos pre prax.....	125
	ZÁVER	126
	LITERATÚRA.....	128
	ZOZNAM PUBLIKAČNÝCH AKTIVÍT AUTORA	148
	ODBORNÝ ŽIVOTOPIS AUTORA	150
	ZOZNAM PRÍLOH	153
	PRÍLOHA 1 DOTAZNÍK KVALITATÍVNEHO PRIESKUMU.....	154
	PRÍLOHA 2 OTÁZKY ŠTRUKTÚROVANÉHO ROZHOVORU.....	162
	PRÍLOHA 3 DOTAZNÍK KVANTITATÍVNEHO VÝSKUMU.....	163
	PRÍLOHA 4 ZOZNAM UKAZOVATEĽOV EKONOMICKEJ UDRŽATEĽNOSTI.....	167
	PRÍLOHA 5 ZOZNAM OSLOVENÝCH HOTELOV ZLÍNSKEHO KRAJA	169
	PRÍLOHA 6 POČET HROMADNÝCH UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ	175

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1 Vývoj spotreby interného CR v službách osobnej dopravy	78
Graf 2 Regresná analýza spotreby interného CR v službách osobnej dopravy ..	78
Graf 3 Vývoj spotreby interného CR v ubytovacích službách	79
Graf 4 Regresná analýza spotreby interného CR v ubytovacích službách	80
Graf 5 Vývoj spotreby interného CR v stravovacích službách	81
Graf 6 Regresná analýza spotreby interného CR v stravovacích službách	82
Graf 7 Návštevnosť hromadných ubytovacích zariadení v ČR za obdobie 2012-2016	84
Graf 8 Vzťah počtu HUZ k % využitiu počtu izieb	89
Graf 9 Hodnotenie predložených návrhov tvrdení	104

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obr. 1 Pojmové chápanie cestovného ruchu	16
Obr. 2 Príjazdový, výjazdový a domáci cestovný ruch	28
Obr. 3 Grafické znázornenie pilierov udržateľnosti	39
Obr. 4 Metodický postup spracovania práce	66

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Vybrané ekonomické ukazovatele cestovného ruchu	19
Tabuľka 2 Konkrétne účty satelitného účtu Českej republiky	36
Tabuľka 3 Kvadranty verejných a neverejných statkov	44
Tabuľka 4 Ukazovatele udržateľnosti podľa WTO	54
Tabuľka 5 Ukazovatele udržateľnosti podľa Európskej únie	55
Tabuľka 6 Ukazovatele udržateľnosti podľa Združenia pre rozvoj obcí a regiónov, o.s.	57
Tabuľka 7 Priemerný absolútny prírastok a priemerné tempo rastu vo vybraných službách CR vzhľadom k spotrebe interného CR	77
Tabuľka 8 Počet hromadných ubytovacích zariadení v ČR	84
Tabuľka 9 Vybrané ukazovatele hromadných ubytovacích zariadení Zlínskeho kraja za obdobie 2012-2016	86
Tabuľka 10 Počty HUZ podľa kategórie HUZ v Zlínskom kraji za obdobie 2012-2016	87
Tabuľka 11 Čisté využitie lôžok a využitie izieb podľa kategórie HUZ v Zlínskom kraji za obdobie 2012-2016	88
Tabuľka 12 Počet HUZ a využitie izieb v Zlínskom kraji za obdobie 2003-2016	89
Tabuľka 13 Vyhodnotenie postojov respondentov	93
Tabuľka 14 Vyhodnotenie teoretických ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti	94
Tabuľka 15 Poradie významnosti u vybraných ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti	96
Tabuľka 16 Prehľad reálne využívaných ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti	96
Tabuľka 17 Štruktúra respondentov podľa umiestnenia	100
Tabuľka 18 Prehľad vlastností výskumnej vzorky hotelových zariadení	101

Tabuľka 19 Preferované ukazovatele ekonomickej udržateľnosti	102
Tabuľka 20 Prehľad odpovedí na aktuálny stav riešenia ekonomickej udržateľnosti	103
Tabuľka 21 „Z“ test pre overenie nulovej hypotézy H_{01}	106
Tabuľka 22 Dva spôsoby testovania nulovej hypotézy H_{01}	106
Tabuľka 23 Využitie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti podľa klasifikácie hotelového zariadenia	107
Tabuľka 24 „Z“ test pre overenie nulovej hypotézy H_{02}	108
Tabuľka 25 Test nezávislosti chí-kvadrát pre vyhodnotenie hypotézy H_{03}	108
Tabuľka 26 Test nezávislosti chí-kvadrát pre vyhodnotenie hypotézy H_{04}	109
Tabuľka 27 Prehľad cieľov pre štyri základné sledované dimenzie	112
Tabuľka 28 Systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení Zlínskeho kraja	116
Tabuľka 29 Prehľad typických reprezentantov ekonomickej udržateľnosti	117
Tabuľka 30 Prehľad špecifických reprezentantov ekonomickej udržateľnosti	118

ZOZNAM SKRATIEK

ADR	Priemerná cena za izbu (Average Daily Rate)
AHP	Analytický hierarchický proces
CA	Cestovná agentúra
CIW	Kanadský index prosperity (Canadian Index of Wellbeing)
CK	Cestovná kancelária
CR	Cestovný ruch
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český štatistický úrad
DKh	Odpisy človekom vytvoreného kapitálu (Depreciation of Human-made Capital)
DKn	Vyčerpanie prírodného kapitálu (depletion of natural capital)
DRE	Obranné a nápravné výdaje (Defensive and Rehabilitative Expenditures)
EBIT	Zisk pre úrokmi a zdanením
EFQM	Európska nadácia pre manažment kvality (European Foundation for Quality Management)
EÚ	Európska únia
GDP	Hrubý domáci produkt (Gross Domestic Product)
GOPPAR	Hrubý prevádzkový zisk za disponibilnú izbu (Gross Operating Profit per Available Room)
HDP	Hrubý domáci produkt
HUZ	Hromadné ubytovacie zariadenie
IGA	Interná grantová agentúra
KPI	Kľúčové ukazovatele výkonnosti
KWH	Kilowatthodina
NACE	Nomenclature générale des Activités économiques dans les Communautés Européennes
NER	Počet pracovníkov na počet izieb (Number of Employees per Room)
ODA	Oficiálna rozvojová pomoc (Official Development Assistance)
OECD	Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (Organisation for Economic Cooperation and Development)
RevPAR	Tržba za disponibilnú izbu (Revenue per Available Room)
ROA	Rentabilita aktív (Return on Assets)
ROE	Rentabilita vlastného kapitálu (Return on Equity)
ROS	Rentabilita tržieb (Return on Sales)
SNDP	Udržateľný čistý domáci produkt
SPI	Index udržateľnej výkonnosti (Sustainable Performance Index)
TSA	Satelitný účet cestovného ruchu (Tourism Satellite Account)
UNWTO	Svetová organizácia cestovného ruchu (United Nations World Tourism Organization)

WTO Svetová organizácia cestovného ruchu (World Tourism Organization)
WTTC Svetová rada cestovania a cestovného ruchu (World Travel and Tourism Council)

ÚVOD

„Svet je kniha a tí, ktorí necestujú, čítajú iba jednu stranu.“

Svätý Augustín

Cestovný ruch sa v dnešnom dynamickom svete stáva súčasťou bežného života ľudí, ktorý prahnú za poznáním, oddychom a novými zážitkami. V dobách minulých cestovatelia videli zmysel cestovania predovšetkým v nádeji na obživu, spasenie, či v ceste za obchodom. S priemyslovou revolúciou sa táto tak trochu primitívna forma cestovania rozvíjala úmerne so siliacimi atribútmi voľnosti pohybu, fondu voľného času a rastom finančnej nezávislosti ľudí. Podoba novodobého cestovného ruchu tak už dávno nekopíruje prastaré korene cestovania. Od druhej polovice 19. storočia sa v cestovnom ruchu vyvinulo mnoho – od zrýchlenia dopravy, cez materiálno-technickú základňu, zmeny politických a legislatívnych pravidiel až po odlišné vnímanie destinácie cestovateľom. Keďže vývoj týchto zmien bol častokrát nepredpokladaný, mohli mnohé zmeny zaskočiť i manažment v riadení destinácií a podnikov cestovného ruchu. Vnímaním novodobých trendov, aktuálnej ekonomickej situácie a predvídaním budúceho rastu je možné dosahovať udržateľných výsledkov a pozdvihnúť tak úroveň cestovného ruchu v každej destinácii. Potenciál cestovného ruchu odzrkadľujú i údaje o hrubom domácom produkte (HDP), ktorý sa rok čo rok navyšuje. Napríklad v roku 2016 sa v Českej republike priamy cestovný ruch podieľal na HDP 2,5% a predpoveďou je jeho nárast v roku 2017 na 5,2%. Celkovo bol tento podiel so zahrnutím nepriamych i indukovaných efektov 7,8%. Celosvetovo tento podiel tvoril na celkovom cestovnom ruchu 10,2%. Liberalizáciou cestovného ruchu sa svet otvoril takmer každému, kto má vôľu cestovať. Kvôli tzv. efektu módy dochádza k nárastu dopytu, nových foriem a modernejších podnikov cestovného ruchu. Zároveň už novodobý turista nehľadá cieľ svojej cesty ako pred pár desaťročiami, ale sám si cieľ kladie. Je omnoho skúsenejší, informovanejší a náročnejší. Uspokojiť takéhoto turistu znamená udržať štandardy destinácie a poskytovaných služieb s jeho myslením. Aj napriek kladným vlastnostiam cestovného ruchu je preto nutné z pohľadu manažérov a stakeholderov v oblasti turizmu udržateľnosť v cestovnom ruchu riešiť a predísť tak negatívnym dopadom, ktoré tento rozmach turizmu môže spôsobiť.

Predkladaná dizertačná práca rieši a obohacuje výskum zameraný na pomoc podnikom cestovného ruchu v meraní ekonomickej udržateľnosti prostredníctvom navrhnutých ukazovateľov a poskytuje závery k miere využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v praktických podmienkach podnikov cestovného ruchu. Tohto cieľa má byť dosiahnuté kombináciou literárnej rešerše, kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu.

1. SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY

Primárnym cieľom prvej časti práce je zoznámiť čitateľa s teoretickými východiskami riešenej problematiky udržateľnosti, načrtnúť dôležitosť jej riešenia a prepojenie s oblasťou cestovného ruchu. S využitím odbornej domácej a zahraničnej literatúry bude dôraz kladený predovšetkým na definovanie základných pojmov ako cestovný ruch a jeho charakteristika, meranie cestovného ruchu, udržateľnosť a meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu.

1.1 Definícia cestovného ruchu

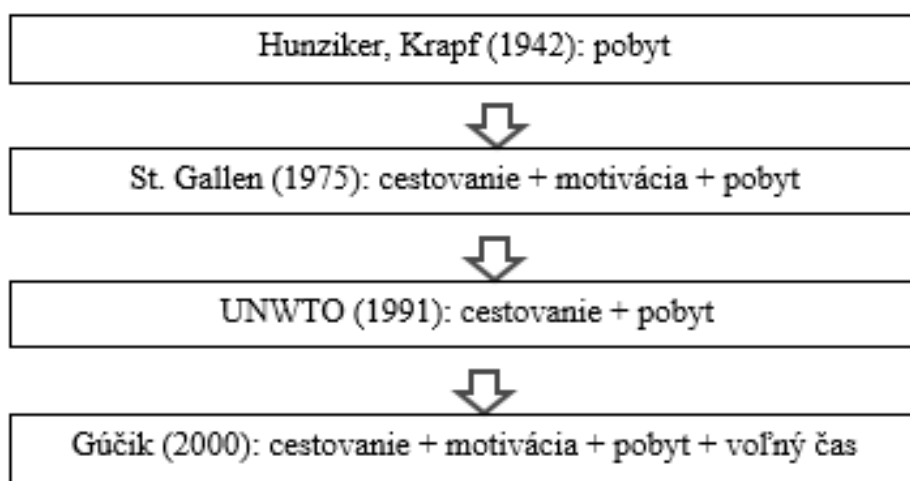
Ak sa zamyslíme nad počiatkom cestovného ruchu a zjídeme do dôb minulých, v pamäti sa nám zjaví obraz pútnikov a obchodníkov, ktorí cestovali predovšetkým z duchovných a finančných dôvodov. Obchod, podnikanie a získavanie nových príležitostí boli odnepamäti spojené s cestovaním. Obchodní cestujúci nielen spotrebovávali tovar a národné produkty, ale omnoho viac dochádzalo k spotrebe služieb ako ubytovanie, stravovanie, či výmena meny. Po návrate z ciest následne považovali za nevyhnutné získať niektoré z komodít, či služieb i v domácej krajine. Tento ekonomický kolobeh známy z dôb minulých prispieva k tvorbe cestovného ruchu a k rozvoju jeho súčastí i dnes. (Galego et al. 2011) Avšak charakter cestovania a spôsob jeho realizácie je už zďaleka odlišný. Vďaka novodobým a neustále vyvíjajúcim sa technológiám sa z cestovného ruchu stáva dynamické odvetvie, ktoré vyžaduje spoluprácu súkromných i právnych zložiek a neustálu aktualizáciu tohto systému. A práve dynamický charakter tohto rozvíjajúceho sa odvetvia komplikuje stanovenie jednej unifikovanej definície cestovného ruchu, ktorá by odrážala jeho aktuálny stav, vlastnosti a špecifiká.

Medzi prvých priekopníkov cestovného ruchu možno zaradiť napr. Guyer-Freuler z roku 1905, Piccard, H. Schullern zu Schratzenhoffen z roku 1911, Guth z roku 1917, či Morgenroth z roku 1927. Ďalšiu vlnu spustila migrácia obyvateľstva od roku 1930 v období svetových hospodárskych kríz. Cestovný ruch v tomto období popisovali vo svojich publikáciách najmä autori Glücksmann v rokoch 1930 a 1935, Ogilvie v roku 1933, Norval v roku 1936 a Poser v roku 1939. (Gúčik, 2010a)

Cestovný ruch pochádza z anglického pojmu „tourism“, kedy slovo „tour“ znamená cesta. Je to slovo hebrejského pôvodu s prvopočiatkom v Biblii, kde sa cesta vysvetľuje ako objavenie, poznanie a výlet. (Haulot v Fuster, 1971) V roku 1943, Hunziker popísal základné vzťahy cestovného ruchu, ktoré sú brané ako východisko i v dnešnej literatúre. Cestovný ruch je charakterizovaný ako súhrn vzťahov a javov vyplývajúcich z cestovania nerezidentov len za predpokladu, že nevedú k trvalému osídleniu a nie sú spojené so zárobkovou činnosťou. (Hunziker, 1943) K unikátnosti cestovného ruchu prispieva i jeho závislosť na rastúcej potrebe ľudí po zmene a odpočinku, spoznávanie krás prírody a umenia a presvedčenie, že príroda obohacuje ľudské bytosti a napomáha vzťahu medzi národmi a komunitami prostredníctvom obchodu a priemyslu. (Şaban a Hande,

2010) Na prvý pohľad prostý charakter oboch definícií odzrkadľuje mnohé prvky, ktoré sú neskôr používané ďalšími autormi. Takéto vnímanie cestovného ruchu je odzrkadlené i v dnešnom ponímaní a v jednej zo všeobecne uznávaných definícií cestovného ruchu Svetovou organizáciou cestovného ruchu. Cestovný ruch je činnosť osôb cestujúcich do miest a ich zotrvanie v týchto miestach mimo svoje obvyklé miesto pobytu po dobu kratšiu ako jeden rok za účelom trávenia voľného času a služobných ciest, kedy cestujúca osoba nesmie byť odmeňovaná zo zdrojov tohto navštíveného miesta. (UNWTO, 2011) Skrátenú formu tejto definície možno chápať ako „súbor činností zameraných na uspokojovanie potrieb súvisiacich s cestovaním a pobytom osôb mimo miesta trvalého bydliska a zvyčajne vo voľnom čase.“ (Gúčik, 2010b, s. 9) Primárnym cieľom je napr. odpočinutie si od každodenného stereotypu, poznávanie nepoznaného, zábava a rozptýlenie a iné činnosti tak, aby vytvárali súhrnný celok zážitku (Gúčik, 2010b).

Veľmi efektívny sa javí popis vývoja pojmového chápania cestovného ruchu naprieč jednotlivými zmienenými rokmi, ktoré sa vyvíjalo zmenou rôznych činiteľov (Linderová, 2013). Rozdielnosť v pojmovom chápaní je znázornená na obrázku č. 1.



Obr. 1 Pojmové chápanie cestovného ruchu (Linderová, 2013)

Keďže neexistuje jednotná definícia pojmu cestovný ruch, ale autormi sú zmieňované len jeho charakteristické vlastnosti, pre štatistické sledovanie musela byť definícia cestovného ruchu poopravená čo najpresnejšie a to ako „činnosť osôb cestujúcich do miest a pobývajúcich v miestach mimo svoje obvyklé prostredie po dobu kratšiu, než je stanovená, za účelom trávenia voľného času, obchodu a za inými účelmi nevzťahujúcimi sa k činnosti, za ktorú sú návštevníci miesta odmeňovaní.“ (Palatková a Zichová, 2014, s. 12) Táto definícia je miernou úpravou pôvodného znenia definície Svetovej organizácie cestovného ruchu (WTO) z roku 1991, ktorá na medzinárodnej konferencii v Otawe definovala cestovný ruch ako „činnosť osoby cestujúcej na prechodnú dobu do miesta mimo jej bežné prostredie a to na dobu kratšiu ako je stanovená, pričom hlavný účel

cesty je iný než vykonávanie zárobkovej činnosti v navštívenom mieste“.
(Palatková, 2007, s. 2)

Ako je možné pozorovať, prierezom literatúry je cestovný ruch definovaný mnohými podobnými spôsobmi, avšak ani jeden z nich nedokáže zachytiť komplexne jeho podstatu, pretože jeho prierezový charakter naprieč viacerými odvetviami to neumožňuje. Zahraniční i domáci autori sa tak s prvými definíciami cestovného ruchu snažili priblížiť jeho charakteru a mnoho z ich prvkov nachádzame i v dnešnom novodobom ponímaní.

1.1.1 Charakteristické prvky cestovného ruchu

Vzhľadom k rôznorodosti definícii cestovného ruchu je možné vymedziť obecné charakteristické prvky pre určenie základných vlastností cestovného ruchu podľa definícií rôznych domácich i zahraničných autorov uvedených v kapitole 1.1 takto:

- otvorený a dynamický systém;
- činnosť osôb, ktorá má prierezový charakter pozdĺž viacerými odvetviami;
- cestovanie do miest mimo oblasť svojho trvalého pobytu;
- doba trvania cesty je menej ako 1 rok;
- účelom cesty je voľný čas trávený rôznymi spôsobmi a pracovná cesta;
- dané miesto pobytu nemá vplyv na zárobok účastníka CR, účel cesty je nezištný a jeho realizácia nie so zárobkovou činnosťou spojená. (napr. Gúčík, 2010; Hunziker, 1943; Palatková a Zichová, 2014)

Realizáciu cestovného ruchu je nutné odlišiť od iných produktov a služieb, pretože sa vyznačuje týmito špecifickými rysmi:

- rozvoj cestovného ruchu závisí na politicko-správnych podmienkach;
- produkt CR nie je možné vyrábať na sklad a skladovať ho;
- spojitosť s miestom realizácie a kvalitou tohto prostredia;
- sezónnosť;
- previazanosť s prírodnými faktormi a inými nepredvídateľnými vplyvmi;
- vysoký podiel ľudskej práce;
- úzky vzťah medzi ponukou a dopytom;
- dopyt je ovplyvňovaný finančnou vyspelosťou a dôchodkom obyvateľstva, fondom voľného času, cenovou hladinou ponuky, preferenciami spotrebiteľa, motiváciou, módou, prestížou a celkovým spôsobom života a životnej úrovne;
- ponuka je silne ovplyvnená rozvojom techniky a technológie, napr. rezervačné systémy, internet, zdieľaná ekonomika a pod. (Jakubíková, 2012)

Na základe vyššie uvedeného je k realizácii cestovného ruchu podľa Heskovej a kol. (2011) nutné splniť tieto tri predpoklady:

- Sloboda pobytu – právo osoby zmeniť miesto pobytu a prekročiť hranice.
- Fond voľného času – právo osoby vyčleniť časť voľného času na rekreáciu, spoznávanie a rozvíjanie kultúrnych a iných poznatkov. Hranicu voľného času získame tak, že z mimopracovnej doby vylúčime čas nevyhnutný pre prepravu do zamestnania, príp. nákupy, čas nevyhnutný pre domáce práce a čas venovaný k uspokojeniu základných potrieb jedla, spánku a pod. (Jakubíková, 2012).
- Dostatok voľných finančných prostriedkov – ekonomická úroveň účastníka cestovného ruchu ako nutný predpoklad k jeho realizácii.

1.1.2 Význam cestovného ruchu

Vedecké vymedzenie cestovného ruchu podľa vyššie uvedených autorov predstavuje teoretický rámec avšak neuvádza jeho praktický význam, ktorý bezpochybne cestovný ruch má.

Cestovný ruch je hlavným meradlom životnej spôsobilosti občanov, ktorá plní ekonomickú, sociálnu a environmentálnu funkciu. Pre dosiahnutie žiaducich pozitívnych efektov vyplývajúcich z týchto funkcií je nutné zamerať sa na identifikáciu jednotlivých položiek tak, aby bolo možné eliminovať ich nedostatky a zamerať sa na rozvíjanie pozitívnych stránok.

Význam cestovného ruchu sa v posledných desaťročiach enormne zvýšil a to nielen pre jednotlivcov, ale aj pre podniky. Predstavuje „tretiu najrozsiahljšiu sociálne - ekonomickú aktivitu v EÚ, a to po obchodnom a distribučnom odvetví a stavebníctve“. (Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky, 2013)

Ekonomický význam CR

Z pohľadu rezidenta cestovný ruch figuruje ako nástroj ekonomického rozvoja a rozvoja komunity, obzvlášť pri poklese tradičných priemyslov a predstavuje stúpajúci **pozitívny** trend vzhľadom k zvyšujúcej sa životnej úrovni účastníkov cestovného ruchu. Gúčík (2011) za hlavné ekonomické funkcie cestovného ruchu považuje príjmovú funkciu, funkciu zamestnanosti, vyrovnávaciu funkciu a funkciu cestovného ruchu v platobnej bilancii štátu.

Ekonomické odhady poukazujú na to, že cestovný ruch v roku 2016 dosiahol 10,2% podielu na celosvetovom HDP a zamestnal 292 miliónov ľudí – každého 1 z 10 na planéte. (WTTC, 2017) Nasledujúca tabuľka 1 odráža ďalšie dôležité vybrané ekonomické dáta podľa metodiky WTTC. Vybrané dáta sú uvedené za obdobie 1990 – 2020 pre Českú republiku v porovnaní s Európou. Priamy prínos HDP vyjadruje produkty a činnosti vyrobené, či realizované priamymi ekonomickými činnosťami spojenými s cestovným ruchom. To isté platí

o priamom prínose zamestnanosti cestovného ruchu. Tretím vybraným ukazovateľom ekonomického skúmania cestovného ruchu sú výdaje na cestovný ruch zahraničnými návštevníkmi. Hoci dynamika cestovného ruchu od roku 1990 rástla, výdaje rástli len do roku 2000 a aktuálne možno pozorovať skôr negatívny trend vývoja. Posledným sledovaným ukazovateľom sú kapitálové investície, ktoré predstavujú všetky kapitálové investície všetkých sektorov priamo súvisiacich s cestovným ruchom (napr. ubytovanie, doprava, reštaurácie atď.). (WTTC, 1990-2020) Pre priamy a nepriamy efekt a vplyv cestovného ruchu vid'. kapitolu 1.2.5.

Tabuľka 1 Vybrané ekonomické ukazovatele cestovného ruchu (vlastné spracovanie na základe WTTC, 1990-2020)

Ekonomický indikátor (% podiel)	1990	1995	2000	2005	2008	2010	2013	2020*
Česká republika								
priama zamestnanosť	3,5	4,5	5,5	5,2	5,3	5,3	5	5,6
priamy prínos HDP	2,4	3	3,7	3,3	2,9	2,9	2,8	3
výdaje na cestovný ruch zahraničnými návštevníkmi	5,3	10	8	6,6	5,8	5,8	4,9	4,8
kapitálové investície	1,6	2,5	5,4	4,3	4	3,6	4,4	4,7
Európa								
priama zamestnanosť	-	3,5	4,1	3,7	3,5	3,5	3,5	3,9
priamy prínos HDP	-	3,8	4,4	3,7	3,4	3,3	3,4	3,7
výdaje na cestovný ruch zahraničnými návštevníkmi (z celkových)	-	7,2	6,9	6,2	5,6	5,5	5,5	5,7
kapitálové investície	-	4,1	4,2	4,5	4,2	4,7	4,6	4,9

*odhadované hodnoty

Okrem vyššie uvedených ukazovateľov, ďalšími ukazovateľmi, ktoré popisujú pozitívny ekonomický význam cestovného ruchu sú:

- tvorba nových pracovných príležitostí (Leidner a Bender, 2004; Jayapalan, 2001);
- zvýšenie príjmu pre miestnych rezidentov (Rodgers, 2001);
- multiplikačný efekt (Jayapalan, 2001);
- medzinárodný produkt (Jayapalan, 2001);
- príjem z daní a z cestovného ruchu (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008);
- investície do infraštruktúry (Jayapalan, 2001; Rodgers, 2001).

Pozitívne ekonomické aspekty striedajú i tie **negatívne**, ku ktorým patrí napr. zvyšovanie cien miestnych obchodníkov, vysoké ekonomické nároky neumožňujúce miestnym ďalej zotrvať v lokalite, či zvyšovanie daní kvôli rozmachu infraštruktúry. S týmito aspektami súvisí i finančný pohľad na výnosy z cestovného ruchu, ktoré častokrát nezostávajú v rukách miestnych podnikateľov, ale podporujú medzinárodné veľké spoločnosti. (Rodgers, 2001)

Spoločenský význam CR

K ekonomickým pozitívam cestovného ruchu je nutné priradiť i tie spoločenské. Podľa spoločnosti Czech Tourism (n.d.) a Hladkej (1997) sú hlavnými **pozitívnymi** spoločenskými funkciami cestovného ruchu:

- všestranný rozvoj osobnosti;
- obnova duševných a fyzických síl;
- nástroj preventívneho liečebného pôsobenia;
- nástroj vzdelávania a kultúrnej výchovy človeka;
- prispieva k vzájomnému poznaniu a porozumeniu medzi ľuďmi;
- získavanie jazykových znalostí;
- výmena informácií a vedeckých poznatkov;
- vplyv na image destinácie;
- využitie voľného času.

Zároveň Ministerstvo pre miestny rozvoj (2008) dodáva, že poznanie nových miest, prírodného a kultúrneho dedičstva, poznanie kultúr a rôznych národov prispieva k rozvíjaniu myšlienky spolužitia a tolerancie.

K týmto pozitívnym spoločenským dôsledkom cestovného ruchu sa pridali i **negatívne** a ich zdôraznenie je zjavné u viacerých autorov (napr. de Kadt, 1979, či Cohen, 1974). Podľa Cohena (1974) turista pri návšteve inej krajiny neopúšťa úplne svoje vlastné prostredie, ale naopak snaží sa byť súčasťou svojej kultúry, ktorú si so sebou do cudzej krajiny prináša. Do istej miery vidí ľudí, miesta, či kultúru onej spoločnosti cez ochrannú stenu, tzv. „environmentálnu bublinu“, prostredníctvom ktorej funguje rovnako podľa svojich zaužívaných zvyklostí. Výsledkom tejto bubliny je pôsobenie nového cudzieho elementu kultúry na identitu a kultúru pôvodných obyvateľov, ktorá môže mať negatívne vplyvy na spoločenský vývoj cestovného ruchu.

Na rozdiel od ekonomického významu sú spoločenské negatívne aspekty ťažko merateľné a preto k jeho meraniu vznikol tzv. Doxeyov index. Tento index meria mieru podráždenosti, ktorá vzniká pri kontakte miestnej komunity a turistov a to konkrétne:

- Úroveň eufórie – ľudia sú nadšení vývojom cestovného ruchu v destinácii, čo sa prejavuje pozitívne na vítaní turistov a berú ich ako ekonomickú výhodu pre ich lokalitu.
- Úroveň apatie – turista je postupným rozširovaním cestovného ruchu v lokalite braný ako samozrejmosť a vzťahy medzi lokálnymi a turistami sa stávajú chladnejšie a formálnejšie.
- Úroveň podráždenia – vo chvíli, keď cestovný ruch dosiahne bodu nasýtenia a miestny nedokáže uniesť počet turistov a sú nútení rozširovať infraštruktúru a služby.

- Úroveň antagonizmu – miestny obyvatelia vnímajú turistov ako negatívny aspekt ich komunity a považujú ich za príčinu všetkého zlého.
- Konečná úroveň – v tejto etape miestny obyvatelia museli povoliť akékoľvek zmeny v prospech cestovného ruchu a musia sa naučiť akceptovať turistov ako súčasť ich územia. (Doxey, 1975)

Ďalšími negatívnymi sociálnymi aspektami sú napr. zvýšenie kriminality a násilností, narastajúce konflikty medzi turistami a miestnymi obyvateľmi, či zľahčovanie miestnych zvykov, tradícií a náboženstiev. (Rodgers, 2001)

Environmentálny význam CR

S rastúcou globalizáciou cestovného ruchu nastáva i problém s ochranou prírodných a kultúrnych predpokladov pre realizáciu cestovného ruchu. (Sowman a Pearce, 2000) Z tohto dôvodu je environmentálny význam cestovného ruchu preklopený najmä do **negatívnych aspektov**. Tými najčastejšie vnímanými sú znečistenie životného prostredia (voda, vzduch, zem) a ekologické narušenie vegetácie a živočíšstva (Government of the Hong Kong Special Administrative Region, n.d.), degradácia prírodného prostredia, nadmerná produkcia odpadu (Council of Europe, 2000), či preťaženie dopravných uzlov spôsobujúci tlak na životné prostredie (Rodgers, 2001). Vzhľadom k tomuto faktoru neustále narastá tlak zo strany lokálnych a regionálnych záujmových skupín k zachovaniu a zvýšeniu ochrany životného prostredia. Okrem iného cestovný ruch z hľadiska životného prostredia prináša i **pozitíva** a to formou:

- Zachovania a ochrany životného prostredia – nevyhnutný prostriedok a motivácia k zachovaniu prírodného a kultúrneho bohatstva prostredníctvom investícií.
- Zlepšenia životného prostredia – pohnútkou k udržiavaniu čistého životného prostredia formou pravidelnej kontroly znečisťovania, či recyklácie odpadov.
- Zvyšovania povedomia o životnom prostredí – ekonomický úspech cestovného ruchu zvyšuje miestne povedomie o zachovaní a ochrane životného prostredia. Toto môže viesť k prijatiu rôznych kontrolných opatrení v rámci destinácie. (Government of the Hong Kong Special Administrative Region, n.d.)

1.2 Trh cestovného ruchu

Trh cestovného ruchu je otvorený a dynamický systém, ktorý pozostáva z dvoch subsystémov: dopytu a ponuky cestovného ruchu (Hesková, 2006). Cestovný ruch ako súčasť terciárneho sektoru, resp. sektoru služieb má svoje špecifiká a osobitosti, ktoré sú vyústením „charakteru potrieb uspokojovaných v cestovnom ruchu (dopyt), charakteru spotrebných statkov a služieb cestovného

ruchu (ponuka), z pôsobenia všeobecných podmienok a predpokladov rozvoja cestovného ruchu“ (Gúčik, 2010a, s. 54). Tieto špecifické vlastnosti trhu cestovného ruchu, vďaka ktorým vzniká výrazný previs ponuky nad dopytom, sú napr. sezónnosť, cenová elasticita, odlišnosť ponuky a pod. (Hesková a kol., 2011).

1.2.1 Dopyt cestovného ruchu

Dopyt cestovného ruchu, inak nazývaný i **subjekt**, je úzko spojený s osobou, ktorá cestovný ruch zažíva, tzn. návštevníkom. Ten je k účasti na cestovnom ruchu ovplyvnený svojimi potrebami, ekonomickým zázemím a ďalšími faktormi, ktoré vplyvajú na jeho celkové rozhodovanie. (Gúčik, 2010a) Jedným z hlavných činiteľov ovplyvňujúcich rozhodovanie je návštevníkovo ekonomické zázemie a ekonomický prvok všeobecne. Moldan et al. (2002) popisuje dopyt v cestovnom ruchu ako výšku ekonomickej aktivity tohto odvetvia. Jakubíková (2012) tvrdí, že dopyt je závislý na ekonomickej hladine, menovom kurze, politickej situácii, módnosti a potrebách účastníkov, ktoré sú častokrát premenlivé vzhľadom k vyhľadávaniu nových zážitkov. Preto subjekt CR nie je závislý na jednej značke, tak ako to častokrát býva na trhu výrobkov.

Podľa Beránka a kol. (2013) rozlišujeme rezidenta, návštevníka, turistu a výletníka ako štyri základné subjekty cestovného ruchu, i keď medzi autormi panujú mierne odchýlky v ich definovaní:

- **Rezident** – stály obyvateľ, ktorý sa v domácom cestovnom ruchu stáva rezidentom, ak žije na danom mieste „aspoň 6 po sebe nasledujúcich mesiacov pred príchodom do iného miesta na dobu kratšiu ako 6 mesiacov“ a v medzinárodnom cestovnom ruchu je to „osoba, ktorá v danej krajine žije aspoň 1 rok pred príchodom do inej krajiny na dobu kratšiu ako 1 rok“ (Beránek, 2013, s.17; Hesková a kol., 2011). Český štatistický úrad (2015) dopĺňa definíciu rezidenta o informáciu, že sa môže jednať o občana sledovanej krajiny i o cudzieho štátneho príslušníka žijúceho v danej krajine.
- **Návštevník (visitor)** – osoba cestujúca do inej krajiny mimo svojho trvalého bydliska na dobu kratšiu ako 1 rok (resp. 6 mesiacov). Jeho účel cesty vychádza z obecnej definície cestovného ruchu a nesmie tak urobiť za účelom výrobkovej činnosti. (Beránek, 2013; UNWTO, 2014; Hesková, 2011) Metodika satelitného účtu Českého štatistického úradu (2015) delí návštevníkov na jednodenných návštevníkov a turistov podobne ako UNWTO (2014) a návštevníka charakterizuje len ako účastníka cestovného ruchu.
- **Turista (tourist)** – návštevník min. s 1 prenocovaním mimo svoj obvyklý domov, či prostredie (Beránek, 2013; Český štatistický úrad, 2015). Historické pramene uvádzajú, že napr. Ogilvie (1933) považuje za charakteristické vlastnosti turistu neprítomnosť mimo svoje obvyklé miesto

pobytu, teda domoviny na relatívne krátky čas a z ekonomického pohľadu peniaze, ktoré na ceste utratí, musia pochádzať z miesta domoviny a ich pôvodcom nie je miesto krátkodobého pobytu. Definícia turistu podľa UNWTO (2014) však zahŕňa i jednodenného návštevníka, resp. výletníka. Hesková a kol. (2011) pridáva rozdelenie turistu na:

- turistu na dovolenke – turista pobýva na danom mieste viac než určený počet nocí alebo dní (napr. v Českej republike 2-3 noci, vo Francúzsku 7-8 nocí).
- krátkodobo pobývajúceho turistu – turista cestujúci na dobu neprekračujúcu určený počet nocí alebo dní, ale zahŕňa pobyt aspoň s jedným prenocovaním.
- **Výletník, jednodenný návštevník (excursionist, same-day visitor)** – návštevník, ktorý „cestuje na dobu kratšiu ako 24 hodín, bez toho, aby v navštívenom mieste prenocoval“. (Beránek, 2013, s.17; UNWTO, 2014; Hesková, 2011)

V praxi sa účastníci cestovného ruchu odlišujú najmä podľa ich evidencie do štatistiky cestovného ruchu, pričom doba trvania pobytu účastníka v krajine je dôležitým parametrom pri štatistickom prieskume výkonnosti CR v destinácii. Do štatistik CR nezahŕňame tranzitných cestujúcich, pracovníkov v pohraničí, dočasných imigrantov, kočovníkov, príslušníkov armády v zahraničných posádkach, diplomatov, či predstaviteľov konzulátov. Vyššie uvedení účastníci CR ako návštevníci, rezidenti, turisti a výletníci sú do štatistiky cestovného ruchu zahrnutí. (Gúčik, 2001)

1.2.2 Ponuka cestovného ruchu

Ponuka cestovného ruchu, inak nazývaná i **objekt**, je tvorená dvoma zložkami cestovného ruchu, tzn. rekreačným priestorom a materiálno-technickou základňou. (Poláček, Bušniaková, Gúčik, 1989) Jedna z mnohých akceptovaných definícií cestovného ruchu podľa Sessy (1993) uvádza, že ponuka cestovného ruchu je výsledkom všetkých výkonných činností, ktoré v sebe zahŕňajú obstaranie tovaru a služieb k uspokojeniu dopytu a sú zároveň vyjadrené v spotrebe cestovného ruchu. I keď je vzhľadom k abstraktnosti ekonomického konceptu ponuky cestovného ruchu zložitá jej vizualizácia (Page a Connell, 2006), je možné vytvoriť celistvý obraz o zložení ponuky v cestovnom ruchu prostredníctvom domácich i zahraničných autorov. Ponuku CR preto netvorí jeden faktor, ale viacero prvkov v rôznej kombinácii, ktoré spolu vytvárajú statky a služby. Patria sem:

- cieľové miesto ako predmet motivácie a záujmu
- návštevníkov v cestovnom ruchu (destinácia);

- podniky cestovného ruchu tvoriace predmet spotreby (hromadné ubytovacie zariadenia, stravovacie zariadenia, cestovné kancelárie a agentúry, turistické informačné kancelárie);
- inštitúcie cestovného ruchu realizujúce ponuku na trhu cestovného ruchu (združenie cestovného ruchu, organizácie destinačného managementu, klastre, marketingové organizácie). (Gúčik, 2010a)

Ponuku teda môžeme chápať ako všetko, čo sa môže stať cieľom zmeny miesta pobytu účastníka. Rozdeľuje sa na primárnu a sekundárnu ponuku. **Primárnou ponukou** chápeme kultúrohistorické a prírodné vlastnosti danej destinácie, cieľového miesta. **Sekundárna ponuka** je tvorená infraštruktúrou nielen dopravnou, ale tvorí ju i súhrn podnikov, zariadení a inštitúcií, ktoré umožňujú návštevníkovi podieľať sa na cestovnom ruchu a samozrejme je závislá na primárnej ponuke. (Beránek a kol., 2013)

Plesník (2008) primárnu a sekundárnu ponuku cestovného ruchu rozdeľuje podrobnejšie na lokalizačné, realizačné a selektívne predpoklady:

- *lokalizačné predpoklady* – „charakterizujú miesto výskytu (lokalizácie) cestovného ruchu“ (Plesník, 2008, s.7). Príkladom sú prírodné predpoklady (napr. reliéf, vrchoviny, hornatiny, vysočiny, klimatické podmienky, vodstvo, rastlinstvo a živočíšstvo) a kultúrohistorické a kultúrosprávne predpoklady.
- *realizačné predpoklady* – umožňujú vecnú realizáciu cestovného ruchu v danej lokalite a podľa Kompasovej (2010) ich delíme do troch kategórií:
 - turistická supraštruktúra – ubytovacie a stravovacie zariadenia, doplnkové služby;
 - turistická infraštruktúra – cestovné kancelárie a agentúry, sprievodcovské služby, turistická informačná kancelária;
 - všeobecná infraštruktúra – železničná, cestná, lodná, letecká doprava (Ryglová, 2011, s. 36).
- *selektívne predpoklady* – určujú „výber (selekciu účastníkov v cestovnom ruchu“ (Plesník, 2008, s. 22) a patria sem:
 - sídelné predpoklady určujúce hustotu a veľkosť sídel;
 - demografické predpoklady a demografické údaje o obyvateľstve;
 - sociologické predpoklady popisujúce ekonomickú vyspelosť obyvateľstva.

Služby cestovného ruchu

Na základe vyššie uvedeného členenia ponuky, Oriška (2011) podobne ako Leidner a Bender (2004), či napr. Page a Connell (2006) roztriedujú služby cestovného ruchu do štyroch základných kategórií, tzn. informačné služby, dopravné služby, ubytovacie služby a stravovacie služby. Služby svojou špecifickosťou ako „nemateriálnosť, účasť účastníka na procese služby, súlad

poskytovania služby so spotrebou, pomínutelnosť“ (Orieška, 2011, s.7) sú tiež odrazom cestovného ruchu a jeho vlastností, ktorými sú „časová a miestna viazanosť služieb na primárnu ponuku cestovného ruchu, komplexnosť a komplementárnosť, zastupiteľnosť, mnohodobý charakter služby, dynamika a sezónnosť dopytu, nevyhnutnosť poskytovania informácií o službách a ich kvalite, neanonymita spotrebiteľa služby“ (Orieška, 2011, s.7). Zo špecifickej povahy a vlastností služieb cestovného ruchu sa odvíja i hodnotenie kvality, ktoré je vysoko závislé na ľudskom kapitále. Všetky nižšie uvedené služby cestovného ruchu spadajú do realizačných predpokladov cestovného ruchu a korešpondujú s vlastnosťami uvedenými vyššie.

Informačné služby

Informačné služby v cestovnom ruchu umožňujú zdieľať poznatky o cieľových miestach cestovného ruchu, ponuke služieb, čím dochádza k usmerňovaniu rozhodovacieho procesu na strane dopytu. Patria sem turistické centrá, internet, informačné a rezervačné systémy, cestovné kancelárie a cestovné agentúry (Orieška, 2011) a v dnešnej dobe majú nemalý vplyv i rozmach a popularita sociálnych sietí.

Dopravné služby

Fletcher (2004) sa domnieva, že schopnosť cestovného ruchu vyvíjať sa platí pre tie oblasti, kde existuje rozsiahla dopravná sieť, vďaka ktorej má destinácia možnosť čeliť nepredvídateľnému dopytu. Cooper (2012) dodáva, že doprava je dôležitá nielen z hľadiska prepravy, ale predovšetkým sa môže stať i jednou z turistických atrakcií, napr. formou výletných plavieb, či historických železníc a tým dokáže sprostredkovať návštevníkovi zjednotený zážitok. Medzi dopravné služby patria služby železničnej, leteckej, cestnej, vodnej dopravy, cestovné poriadky, dopravné ceniny, tarify, zľavy a reklamácie. (Orieška, 2011)

Ubytovacie služby

Pôvodom slova hotel je francúzske slovo „hote“ a latinské „hospicem“, čo znamená v preklade „osoba, ktorá poskytuje nocľah“. (Beránek, 2013) Pre vznik hotela mal najväčší vplyv rozvoj železničnej dopravy v 19. storočí. Keďže cestovanie vlakom umožnilo prekonávať i väčšie vzdialenosti za kratšiu dobu, prispel tento technologický pokrok k rozvoju hotelierstva. Do ubytovacích služieb samozrejme nespadá len jedna *kategória*, ale spadá pod ňu viacero druhov služieb poskytujúcich ubytovanie. Podľa **kategorizácie**, tzn. podľa procesu delenia ubytovacích zariadení rozlišujeme tieto základné druhy:

- **Hotel** – ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami s rozdelením do piatich tried pre poskytovanie prechodného ubytovania a s tým spojených služieb;

- **Hotel garni** – hotel s obmedzenou ponukou stravovania na raňajky, člení sa do 4 tried;
- **Motel** – ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami pre hostí hlavne pre motoristov, nachádzajúce sa v blízkosti pozemných komunikácií s možnosťou parkovania;
- **Penzión** – ubytovacie zariadenie s najmenej 5 a maximálne 20 izbami pre hostí s obmedzeným rozsahom spoločenských a doplnkových služieb (absencia reštaurácie) ;
- **Botel** – ubytovacie zariadenie umiestnené v trvale zakotvenej osobnej lodi, 4 triedy. (Křížek a Neufus, 2014)

Klasifikáciou ubytovacích zariadení rozumieme rozdelenie hotelov podľa akosti a kvality poskytujúcich služieb do kvalitatívnych tried. Česká republika je súčasťou medzinárodného európskeho systému klasifikácie Hotelstars Union, podľa ktorej je na základe kvality a rozsahu poskytovaných služieb udelených 1-5 hviezdíčiek podľa kategórií (Křížek a Neufus, 2014):

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

Okrem hviezdíčiek je možno získať i dodatok tzv. „Superior“, ktorý znamená veľmi vysoké bodové ohodnotenie v rámci danej kategórie (Beránek, 2013) a to tak, že ubytovacie zariadenie spĺňa v rámci svojej triedy klasifikácie viac ako povinné kritériá a minimálny počet nepovinných kritérií (Křížek a Neufus, 2014). Klasifikácia Superior sa označuje písmenom „S“ k danej klasifikácii ubytovacieho zariadenia.

Stravovacie služby

I keď je stravovanie odnedávna chápané ako základný krok k prísunu živín a potrebných látok pre organizmus, v cestovnom ruchu naberá navyše i kultúrnu hodnotu a sociálno-spoločenský význam. Vznik prvých reštaurácií je spojený s francúzskou revolúciou, ktorá koncom 90. rokov 18. storočia zasiahla Európou tak, že gastronómia typická pre bohatšie vrstvy sa začala rozrastať v uliciach európskych miest. (Křížek a Neufus, 2014)

Zariadenia stravovacích služieb je možné podľa Gúčika (2010a) rozdeliť do troch základných skupín:

1. zariadenia základného stravovania (reštaurácia, motorest, jedáleň so samoobsluhou v mieste s vysokým výskytom hostí);
2. zariadenia doplnkového stravovania (napr. denný bar, grillbar, snackbar, pizzeria, bistro, bufet, hostinec);

3. zariadenia spoločenských a zábavných služieb (napr. kaviareň, expresso, libresso, cukráreň, vináreň, pivnica, piváreň, nočný klub).

Vzhľadom k relatívnej stálosti a nemennosti lokalizačných predpokladov v každej destinácii je v ponuke cestovného ruchu stále viac kladený dôraz na udržateľnosť a konkurencieschopnosť realizačných predpokladov a služieb. Je tomu tak preto, že najväčšie zmeny, ktoré ovládajú konkurencieschopnosť podnikov na strane ponuky cestovného ruchu, sú technologické zmeny a vývoj informačných a komunikačných technológií, ktoré stále napredujú takisto ako vývoj tzv. udržateľných podnikov cestovného ruchu. I Gúčik (2010a) tvrdí, že rôznorodosť a komplexnosť ponuky CR, viazanosť ponuky na rozsiahle investície a nízka pružnosť ponuky v porovnaní s dopytom patria k charakteristickým znakom ponuky v CR. Je tomu tak vďaka globalizácii, ktorá podporuje konkurencieschopné prostredie a núti podniky cestovného ruchu k neustálemu skvalitňovaniu svojich služieb a vývoju nových produktov.

1.2.3 Klasifikácia cestovného ruchu

Klasifikáciou cestovného ruchu sa po prvýkrát zaoberal Bernecker (1962), ktorý rozdelil cestovný ruch na druhy a formy. Pôvodné rozdelenie podľa Berneckera spočívalo v motivácii návštevníka u druhov („rekreačný, kultúrny, spoločensky motivovaný, športový, politicky motivovaný a ekonomicky motivovaný cestovný ruch“) a vo vonkajších faktoroch a vplyvoch u foriem („pôvod návštevníkov, vplyv na platobnú bilanciu, spôsob financovania, dĺžka pobytu, ročné obdobie, počet návštevníkov, druh dopravného prostriedku, spôsob prípravy cesty, stupeň vplyvu úradov“). (Gúčik, 2010a, s. 59)

I keď prvopočiatky druhov a foriem cestovného ruchu boli definované už v roku 1962, jednoznačný rozdiel medzi nimi stále nie je určený, pretože naprieč odbornou literatúrou s pribúdajúcimi rokmi každý z autorov druh a formu vníma inak. Napr. Kotlíková (2013) podobne ako Francová (2005) podporuje myšlienku Berneckera (1962) a jeho členenie formy cestovného ruchu podľa konkrétnych podmienok a druhu ako motivácie účastníka. Vzhľadom k rôznorodosť diel sa táto práca pridriava rozdelenia podľa Ryglovej (2011), pretože to nadväzuje na členenie Českého štatistického úradu (2015) neskôr využívané v praktickej časti tejto práce.

Druhy cestovného ruchu

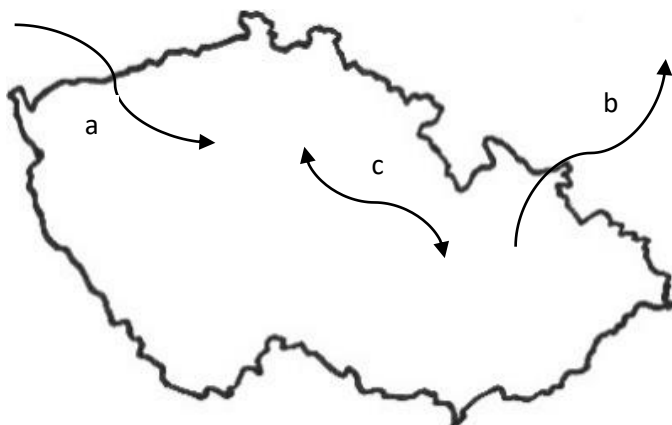
Druh cestovného ruchu je spojený s miestom čerpania služby cestovného ruchu a so spôsobom realizácie. Ekonomicky najzásadnejšie je rozdelenie cestovného ruchu **podľa vzťahu k platobnej bilancii** (export, import, domáca spotreba). (Ryglová, 2011) V cestovnom ruchu je meradlom ekonomického prospechu predovšetkým spotreba, resp. výdaje všetkých návštevníkov. (Theobald, 2005)

Celkové výdaje zahŕňajú všetky výdaje, ktoré účastník cestovného ruchu utratí a spotrebuje v rámci svojej cesty, či už sa jedná o domácu alebo zahraničnú útratu.

Patria sem napr. výdaje za zájazd, ubytovanie, stravovanie, vlastnú dopravu, nákup tovaru pri ceste alebo spotrebný tovar priamo spojený s cestou, či ostatné výdaje (poistenie, vstupné a pod.). Vzhľadom k spotrebe a bilancii cestovného ruchu sú definované príjazdový, výjazdový a domáci CR (Český štatistický úrad, 2015). Príjazdový a výjazdový cestovný ruch sú súčasťou **zahraničného cestovného ruchu**, kedy dochádza k prekročeniu hraníc jedného, či viacerých štátov (Ryglová, 2011).

Príjazdový (aktívny) cestovný ruch je definovaný ako pobyt nerezidentov na ekonomickom území sledovanej krajiny.

Spotrebou príjazdového cestovného ruchu (obr. 2a) sú chápané výdaje na cestovný ruch nerezidentami, ktoré plynú do krajiny návštevníka. Započítaná je i tá časť, ktorá je síce zaplatená mimo územie spotreby (vo vlastnej krajine nerezidenta), ale vzhľadom k povahe smeruje v podobe rôznych platieb do ekonomicky sledovanej krajiny. Častým príkladom obdobnej spotreby sú výdaje za zájazd. (Český štatistický úrad, 2015)



Obr. 2 Príjazdový, výjazdový a domáci cestovný ruch (vlastné spracovanie)

Opakom príjazdového cestovného ruchu je **výjazdový (pasívny) cestovný ruch** charakterizovaný ako pobyt rezidentov mimo ekonomické územie sledovanej krajiny.

Spotrebou výjazdového cestovného ruchu (obr. 2b) sa rozumejú výdaje rezidentských návštevníkov mimo ekonomické územie vlastnej krajiny. Nezáhrňa výrobky zakúpené na cestu, alebo po ceste vo vlastnej krajine. (Český štatistický úrad, 2015)

Cestovný ruch domácich návštevníkov v rámci ekonomicky sledovanej krajiny je v satelitnom účte definovaný ako **domáci cestovný ruch**. Znamená, že osoby trvalo sídlia v danej krajine cestujú vo vnútri krajiny a neprekračujú hranice daného štátu (Ryglová, 2011).

Podľa vzťahu k platobnej bilancii sa jedná o **spotrebu domáceho cestovného ruchu** (obr. 2c) v sledovanej krajine. Tá je chápaná širšie a zahŕňa nielen spotrebu rezidentov v sledovanej krajine, ale i časť spotreby spojenou s návštevou inej krajiny, ak bola spotreba realizovaná v sledovanej krajine. Môže sa jednať napr.

o nevyhnutné veci zakúpené v domovine rezidenta potrebné na cestu do zahraničia, či marža cestovným kanceláriám, ktoré zaistujú prípadný zájazd do zahraničia. (Český statistický úrad, 2015)

Podľa prevažného **miesta realizácie** služieb cestovného ruchu delíme druhy na:

- vnútorný (interný) CR = domáci CR + aktívny (príjazdový) CR
- národný CR = domáci CR + pasívny (výjazdový) CR
- medzinárodný CR = aktívny (príjazdový) + pasívny (výjazdový) CR

Ďalším rozdelením je napr. podľa **spôsobu financovania** na voľný CR (účastník si hradí v plnom rozsahu účasť na CR sám) a viazaný CR (účasť viazaná na splnenie určitej podmienky napr. členstvo v organizácii, čiastočne sa hradí zo spoločenských fondov), podľa **dĺžky pobytu** na krátkodobý (do 3 prenocovaní) a dlhodobý (viac ako 3 prenocovania), podľa **spôsobu účasti** na organizovaný (zaistený predovšetkým cestovnou kanceláriou) a neorganizovaný (účastník volí služby sám), či napr. podľa **počtu účastníkov** na individuálny (účastník sa účastní sám, prípadne s rodinou) a kolektívny (účasť viacerých osôb). (Ryglová, 2011)

Formy cestovného ruchu

Formy cestovného ruchu odrážajú potreby a motiváciu účastníkov. Vzhľadom k novým trendom objavujúcim sa na trhu cestovného ruchu je možno formy deliť na **základné** a **špecifické**. Potreba účastníkov sa totiž mení v dôsledku zvyšovania životnej úrovne a módnosti. Je nutné preto prispôbovať ponuku cestovného ruchu meniacim sa preferenciám.

Medzi základné formy zaradíme:

- rekreačný CR – prispieva k regenerácii fyzických a duševných síl;
- kultúropoznávací CR – poznávanie histórie, kultúry, zvykov a pod.;
- športovo-turistický CR – aktívny odpočinok a účasť na športových činnostiach;
- liečebný a kúpeľný CR – liečba a regenerácia fyzických a duševných síl.

Ak hovoríme o špecifických formách cestovného ruchu, zaradíme sem napr. mládežnícky, kongresový, incentívny, pútnický, seniorský cestovný ruch, či cykloturistiku a pešiu turistiku. (Ryglová, 2011)

1.2.4 „Priemysel“ cestovného ruchu

Pri analyzovaní rôznych pohľadov na cestovný ruch je zrejmé, že neexistuje jednotný koncept, či zákon, ktorý by cestovný ruch definoval ako súhrnný celok činností. Podľa Jakubíkovej (2012) je cestovný ruch označovaný ako „biely priemysel“, i keď slovo priemysel nie je pre toto použitie tým najvhodnejším pomenovaním. Je to vzhľadom k tomu, že v klasifikácii ekonomických činností a priemyslu cestovný ruch nie je zaradený explicitne ako jeden z druhov

priemyslu. (CZ NACE, 2016) Toto potvrdzuje i Český statistický úrad (2015), ktorý zdôvodňuje absenciu začlenenia CR v odvetvovej klasifikácii jeho problematickým vyjadrením a vďaka svojej špecifickosti zahŕňa vlastnú radu tried tzv. odvetví v tradičnom ponímaní. Theobald (2005) sa domnieva, že cestovný ruch je sociálnym javom a nie výrobnou činnosťou a preto do priemyslu nepatrí. Je závislý na zážitku, či procese, ale nie na klasickom ponímaní produktu. Page a Connell (2006) tiež vyvracajú pohľad cestovného ruchu ako priemyslu a tvrdia, že podľa viacerých autorov sa jedná o proces, či predmet. Tento proces je však svojou povahou relatívne slabý, pretože neexistujú unifikované pravidlá, ktoré by vedci prijali ako začiatkový bod pre jeho definovanie.

Z tohto dôvodu Palatková a Zichová (2014) rozlišujú medzi dvoma pojmami a to priemyslom a ekonomikou cestovného ruchu:

- **Priemysel cestovného ruchu** zahŕňa priame odvetvia CR, ktoré vytvárajú špecifické produkty CR ako napr. ubytovacie služby, stravovacie služby, služby osobnej dopravy, cestovné kancelárie, turisticko-informačné centrá, kultúrne služby, rekreačné služby a pod.
- **Ekonomika cestovného ruchu** je chápaná ako súhrn priamych a nepriamych, resp. dodávateľských odvetví CR. Dodávateľské odvetvia sú napr. predaj cestovných potrieb, výroba a dodávka potravín do reštaurácií, marketingové služby, stavebné služby a pod.

Z dôvodu nekonzistencie dát v ponímaní priemyslu cestovného ruchu sa táto práca opiera o označenie CR ako priemyslu podľa Palatkovej a Zichovej (2014) a počíta s jeho limitami.

Cestovný ruch je viacodborový priemysel s veľkým prínosom pre ekonomiku danej destinácie. Tento prierezový charakter vedie ku komplikáciám pri meraní ekonomickej efektívnosti a jeho dôležitosti. (Leidner a Bender, 2004) I preto cestovný ruch nie je oficiálne zaradený v klasifikácii ekonomických činností, tzv. NACE klasifikácii. Vývoj NACE klasifikácie, t. j. klasifikácie ekonomických činností, sa datuje do roku 1970 a jeho vznik je spojený s jednoduchšou orientáciou vo všetkých ekonomických činnostiach a meraniach ich ekonomických prínosov. Účel založenia NACE klasifikácie podtrháva i fakt, že takáto nevyhnutná integrovaná štruktúra mala zjednodušiť proces štatistických výsledkov v jednotlivých európskych štátoch. (Eurostat, 2008)

CZ NACE

Táto česká klasifikácia ekonomických činností nadväzuje na medzinárodnú štatistickú klasifikáciu ekonomických činností a to v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1893/2006 zo dňa 20. decembra 2006. (Český štatistický úrad, 2007a).

Vzhľadom k tomu, že neexistuje jednotná klasifikácia cestovného ruchu podľa NACE kódov (OECD, 2014), členenie sa bude odvíjať od klasifikácie stanovenej Leidnerom a Benderom (2004) a to ako agregát štyroch základných

ekonomických aktivít upravenej podľa českej klasifikácie CZ NACE. Toto členenie je podľa CZ NACE kódov uvedené takto:

1. Sekcia H: Doprava a skladovanie
 - a. 49 – Podzemná a potrubná doprava
 - b. 50 – Vodná doprava
 - c. 51 – Letecká doprava
 - d. 52 – Skladovanie a vedľajšie činnosti
 - e. 53 – Poštovné a kuriérske činnosti
2. Sekcia I: Ubytovanie, stravovanie a pohostinstvo
 - a. 55 – Ubytovanie
 - b. 56 – Stravovanie a pohostinstvo
3. Sekcia N: Administratívne a podporné činnosti
 - a. 77 – Činnosť v oblasti prenájmu a operatívneho leasingu
 - b. 78 – Činnosť súvisiaca so zamestnaním
 - c. 79 – Činnosti cestovných agentúr, CK a súvisiacich činností
 - d. 80 – Bezpečnostné a pátracie činnosti
 - e. 81 – Činnosti súvisiace so stavbami a úpravou krajiny
 - f. 82 – Administratívne, kancelárske, podporné činnosti pre podnikanie (CZ NACE, 2016)

1.2.5 Multiplikačný efekt cestovného ruchu

CZ NACE klasifikáciu teda možno považovať za jednu z mála zdrojov, v ktorých je viditeľná štruktúra odvetví cestovného ruchu, ktoré so sebou prináša mnoho efektov nielen priamych, ale i nepriamych činností.

Podniky cestovného ruchu od návštevníkov inkasujú príjmy za poskytnuté služby. Tie následne svoje príjmy spotrebujú na nákup surovín, služieb od dodávateľov, mzdy, investujú ich, či usporia. Ak podnik svoje príjmy spotrebuje, dostávajú sa do ekonomického kolobehu. Pôsobia na miestnu produkciu, obiehajú v hospodárskom kolobehu a vo forme daní, úspor, či dovozu vstupujú do ekonomického kolobehu. Príjmy tak prechádzajú niekoľkými štádiami, ktoré vyvolajú násobiaci sa účinok známy pod pojmom „multiplikačný efekt“. (Linderová, 2013, s. 86) Je vyjadrený prostredníctvom tzv. multiplikátoru, ktorý sa v cestovnom ruchu využíva v štyroch podobách:

- **Príjmový multiplikátor** – podstata tkvie v hraničnom sklone k spotrebe a k úsporám. Hraničný sklon k spotrebe je časť príjmov, ktoré podnikateľ spotrebuje a hraničný sklon k úsporám je časť príjmov, ktorú usporí. Podnikateľská aktivita je tým výhodnejšia, čím vyšší je medzný sklon k spotrebe.
- **Multiplikátor pracovných miest** – o koľko sa zväčší celková priama zamestnanosť v danom štáte, či regióne, ak vplyvom rastu výdajov obyvateľstva na cestovný ruch vzrastie priama alebo nepriama zamestnanosť v CR. Možno aplikovať napr. v období sezónnosti.

- **Mzdový multiplikátor** – výška mzdy u novo vytvorených pracovných miest. Svojou hodnotou býva obvykle vyšší ako multiplikátor zamestnanosti.
- **Investiční multiplikátor** – prírastok hrubého domáceho produktu vyvolaný prírastkom investícií do cestovného ruchu. (Linderová, 2013; Gúčík, 2000)

Cestovný ruch pôsobí *priamym efektom* na činnosti priamo s ním spojené, ako sú ubytovacie, stravovacie zariadenia, doprava, cestovné kancelárie, turistické informačné centrá, zábavné parky, múzeá, divadlá, historické pamiatky, mapy, katalógy a pod. (Stříbrná, Mužík a Kajml, 2007) Sú to také charakteristické služby a tovar, ktoré by sa pri neexistencii cestovného ruchu prestali ponúkať a vyrábať, alebo by bola obmedzená ich spotreba (Legierská, 2007). Priamy vplyv cestovného ruchu je spojený s odvetviami priamo spojenými s cestovným ruchom, kedy dochádza k priamemu kontaktu medzi poskytovateľom služby a účastníkom cestovného ruchu. Cestovný ruch by však zároveň nemohol fungovať bez podpory trhu tovaru a služieb, ktorých realizáciou dochádza k tzv. dodávateľsky – odberateľským vzťahom určujúcim správne fungovanie a ktoré označujeme ako *nepriamy efekt* cestovného ruchu. (Palatková a Zichová, 2014) Nepriamy efekt cestovného ruchu je viditeľný napr. v rozvoji maloobchodných sietí, stavebníctve, potravinárskom, odevnom priemysle, výrobe dopravných prostriedkov a pohonných hmôt, výrobe potravín, výrobe nápojov a ďalších (Stříbrná, Mužík a Kajml, 2007) Tento synergický efekt cestovného ruchu nemenej komplikuje jeho zaradenie do jednotného názvoslovia priemyslu. Na druhú stranu je takýto vývoj a prepletenie pomedzi ďalšie nepriame činnosti predpokladom pre celkové zvyšovanie ekonomického významu CR.

Priamy a nepriamy efekt cestovného ruchu je doplnený indukovaným efektom, ktorý predstavuje výdaje zamestnancov pracujúcich v podnikoch cestovného ruchu a ich spotrebu v národnom hospodárstve na veci bežnej potreby (napr. nákup potravín, ošatenie a pod.). (Vellas, 2011)

1.3 Meranie cestovného ruchu

Monitoring vyššie uvedených činností a služieb spadajúcich do cestovného ruchu je ďalším dôležitým krokom, ktorý je nutné z ekonomického hľadiska sledovať. Meranie cestovného ruchu je relatívne novým konceptom, ktorý sa v odborných dielach vyskytuje napr. Burkart a Medlik (1981), či Lickorish (1997). Štatistickým meraním chápeme systém ukazovateľov slúžiaci ku komplexnému zachyteniu a popisu rozvoja cestovného ruchu (Kaurova et al., 2013), ktoré vzniknú zberom, triedením, spracovaním a následnou interpretáciou dát (Palatková, 2013).

1.3.1 Štatistické sledovanie v cestovnom ruchu

Všeobecne je štatistické sledovanie možné definovať ako monitorovací prostriedok slúžiaci k skúmaniu a poznávaniu zákonitostí. K tomu, aby bolo možné získať konkrétne štatistické údaje, štatistické práce musia prejsť (a) štatistickým prieskumom, (b) štatistickým spracovaním a (c) štatistickým vyhodnotením, resp. analýzou. V prípade úspešného dovŕšenia poslednej etapy, ktorá je napojená na dve predchádzajúce, dochádza k určeniu štatistických ukazovateľov, ktoré členíme na:

- extenzívne ukazovatele – vecná charakteristika extenzity, tzn. objemu, množstva, plochy, či rozsahu;
- intenzívne ukazovatele – vecná charakteristika hladiny, úrovne, hustoty a pod., tzn. intenzity;
- štruktúrne ukazovatele – charakteristika určitého javu meraného určitým ukazovateľom, je podiel jedného čiastkového ukazovateľa k celkovému ukazovateľu. (Legierská, 2007)

Z medzinárodného hľadiska je možno rozdeliť štatistické hodnotenie vplyvu cestovného ruchu na päť prístupov:

1. štatistické hodnotenie, ktoré predstavuje štatistický monitoring cestovného ruchu vzhľadom na sledovanie trhu ponuky a dopytu;
2. ekonomicky – peňažné hodnotenie, ktoré zahŕňa hodnotenie ekonomických ukazovateľov a to hrubého domáceho produktu, nezamestnanosti, cenovej stability a vonkajšej ekonomickej rovnováhy;
3. individuálne hodnotenie, ktoré sa zaoberá jednotlivými účastníkmi cestovného ruchu, ich spotrebou a analýzou spotrebného chovania;
4. sociokultúrny vplyv vnímaný napr. pri priamom kontakte medzi rezidentami a návštevníkmi destinácie, využitie kultúry ako atraktivity CR, či rozvoj infraštruktúry formou podpory kultúrnych, športových a iných zariadení vzhľadom k zvýšenému počtu populácie;
5. globálne dopady cestovného ruchu na národné hospodárstvo na základe hodnotenia satelitného účtu cestovného ruchu a bilancie cestovného ruchu. (Freyer, 2001 v Palatková a Zichová, 2014)

Vzhľadom k tomu, že sú účastníci cestovného ruchu vysoko mobilní (Cooper, 2003) je zložité nájsť spoločný mechanizmus merania rovnakých dát pre všetky destinácie. Je to tiež preto, že z pohľadu multiplikačného efektu cestovného ruchu je ťažké zmerať jeho priame efekty (Jayapalan, 2001). Z tohto dôvodu je na mieste položiť si otázku objektivity porovnávania jednotlivých dát medzinárodne. K tomuto účelu bola zjednotená štatistika pre medzinárodný cestovný ruch porovnávajúca údaje o cestovnom ruchu v každom štáte a to podľa rovnakej metodiky, ktorá definuje dva základné zdroje merania medzinárodného cestovného ruchu:

- WTO – Štatistická ročenka CR vydaná v roku 1947;
- OECD – Politika CR a medzinárodný CR v členských krajinách OECD. (Cooper, 2003)

Štatistika cestovného ruchu v Českej republike je primárne sledovaná Českým štatistickým úradom, databázou výskumu a analýz agentúrou Czech Tourism a Ministerstvom pre miestny rozvoj Českej republiky. Následne sú na národnej úrovni zohľadňované i ďalšie medzinárodné štatistické monitoringy napr. UNWTO, Eurostat, či OECD. Do primárnej štatistiky cestovného ruchu Českej republiky sú zahrnuté tieto základné údaje:

- kapacita a návštevnosť hromadných ubytovacích zariadení (HUZ) pre účely cestovného ruchu;
- domáci a výjazdový cestovný ruch;
- hraničná štatistika. (Legierská, 2007)

Návštevnosť a kapacita hromadných ubytovacích zariadení

Český štatistický úrad zbiera dáta o kapacite a návštevnosti podľa mesačných, štvrťročných a ročných štatistík distribuovaných ekonomickým subjektom prevádzkujúcim HUZ. Dotazník obsahuje údaje ako napr. územná identifikácia, aktivita zariadenia, počet príjazdov a prenocovaní hostí podľa krajiny stáleho bydliska host'a, počet izieb a lôžok, priemerný počet izieb a lôžok k dispozícii, počet prevádzkových dní, realizovaných izbonocí, priemerný evidenčný počet zamestnancov vo fyzických osobách a počet kongresových akcií a ich účastníkov. Kapacita hromadných ubytovacích zariadení bola zisťovaná do roku 2007 z ročného štatistického prieskumu v HUZ, avšak od roku 2008 ho nahradili dotazníky o návštevnosti HUZ. Zisťovanie kapacít je založené na Registri ubytovacích zariadení, ktorý je pravidelne aktualizovaný. (Legierská, 2007; Český štatistický úrad, 2016) V HUZ sa zisťuje i počet konferencií a kongresov.

Domáci a výjazdový cestovný ruch

Náhodne zvolená vzorka opýtaných rezidentov Českej republiky je podrobená výskumu a otázkam na cesty, ktoré uskutočnili pre dané referenčné obdobie. Výsledky sú následne spracovávané štvrťročne. Z prieskumu sú vylúčené osoby bývajúce dlhodobo v HUZ. (Český štatistický úrad, 2016a)

Hraničná štatistika

Podľa Legierskej (2007) sú v rámci hraničnej štatistiky zapracovávané údaje o príjazdoch nerezidentov do Českej republiky a výjazdoch rezidentov do zahraničia podľa jednotlivých hraničných prechodov. Tieto informácie sú získavane od Polície Českej republiky.

1.3.2 Satelitný účet cestovného ruchu

Pre medzinárodné porovnávanie štatistických údajov a stavu cestovného ruchu v krajine je za metodickú základňu považovaný satelitný účet cestovného ruchu, ktorý v sebe zahŕňa i metodický popis jednotlivých pojmov, medzinárodne a celosvetovo používaných. Satelitný účet cestovného ruchu (TSA) je hlavným a komplexným štatistickým nástrojom, ktorý meria nielen vplyv cestovného ruchu na národnú ekonomiku, ale i svetový makroekonomický vplyv tohto odvetvia (Palatková, 2013). Ten poskytuje informácie o ekonomickom dianí cestovného ruchu a vychádza z medzinárodnej všeobecne uznávanej metodiky UNWTO, OECD, Eurostatu a Štatistického úradu OSN. V súčasnej dobe sa metodicky k zostrojeniu dát pre Satelitný účet využívajú tieto dokumenty:

- TSA: Odporúčaný metodologický rámec – tento manuál vytvorený vyššie zmienenými svetovými a európskymi organizáciami obsahuje základné postupy a odporúčania pre jednoduchší, celistvejší a porovnateľný výstup pre dané štáty.
- Európsky implementačný manuál k TSA – metodika spracovania Eurostatom je zameraná na techniku spracovania satelitného účtu.
- Európsky systém účtov ESA 1995 – Eurostat spracoval tento systém k pochopeniu mnohých ekonomických pojmov a upravuje metodiku vzťahujúcu sa k národnému účtovníctvu. (Český štatistický úrad, 2015)

V kontexte štatistiky ponuky a dopytu cestovného ruchu, satelitný účet detailne analyzuje plný potenciál cestovného ruchu a umožňuje ho na základe obdobne sledovaných veličín porovnať i s iným priemyslom. Hlavný význam satelitného účtu preto spočíva v existencii akéhosi účtovníckeho nástroja, pomocou ktorého je možné sledovať ročné záznamy o aktivitách cestovného ruchu. (Hara, 2012)

Medzi základné výstupy **oficiálneho satelitného účtu** cestovného ruchu a jeho vplyvu na ekonomiku daného sledovaného územia patria napr.:

- hrubá pridaná hodnota cestovného ruchu;
- hrubý domáci produkt;
- zamestnanosť v jednotlivých odvetviach;
- rozsah kapitálových investícií;
- daňový prínos plynúci z aktivít spojených s cestovným ruchom;
- vplyv turizmu na platobnú bilanciu;
- úroveň spotreby a dopytu k cestovnému ruchu;
- nefinančné ukazovatele cestovného ruchu a iné. (Palatková, 2013)

V Českej republike je meranie vplyvu cestovného ruchu na národnú ekonomiku realizované pomocou Satelitného účtu cestovného ruchu Českej republiky. Satelitné účty merajúce tento vplyv v konkrétnych národných ekonomikách sú výstupom medzinárodnej organizácie WTTC pomocou tzv. **neoficiálneho satelitného účtu cestovného ruchu**, ktorý kladie dôraz na dopad spotreby

návštevníkov a na stranu dopytu následne naviaže stranu ponuky. Medzi hlavné ukazovatele neoficiálneho satelitného účtu patria napr.:

- objem agregátneho dopytu a podniky v CR sledovanej ekonomiky;
- objem spotreby v CR v sledovanej ekonomike;
- objem HDP vytvorený v priemysle a ekonomike cestovného ruchu;
- vzťah CR a vládnych výdajov;
- vplyv na platobnú bilanciu;
- vzťah CR a kapitálových investícií;
- ukazovatele zamestnanosti v priemysle a ekonomike CR;
- daňové príjmy z CR. (Palatková a Zichová, 2014)

Tabuľka 2 Konkrétne účty satelitného účtu Českej republiky (Český statistický úrad, 2015)

Pomenovanie	Názov účtu
TSA T1	Spotreba príjazdového cestovného ruchu v ČR
TSA T2	Spotreba domáceho cestovného ruchu v ČR
TSA T3	Spotreba výjazdového cestovného ruchu v ČR
TSA T4	Spotreba vnútorného cestovného ruchu v ČR
TSA T5	Výrobné účty odvetví CR a ostatných odvetví v ČR
TSA T6	Domáca ponuka a spotreba vnútorného CR
TSA T7	Zamestnanosť v odvetviach cestovného ruchu v ČR
TSA T8	Tvorba hrubého fixného kapitálu CR a ostatných odvetví
TSA T9	Kolektívna spotreba CR (meranie kolektívnych netržných služieb CR podľa typov služby a úrovni vládnych inštitúcií)
TSA T10	Nefinančné ukazovatele CR v ČR

V Českej republike je hlavným problémom štatistického sledovania cestovného ruchu „nesúvislosť časových radov sledovaných ukazovateľov z dôvodu pomerne častej zmeny metodiky sledovania, vysoké nároky časové, metodické a finančné, absencia a nedostatočné sledovanie turizmu na regionálnej a miestnej úrovni“, ktoré neumožňujú objektívnu porovnateľnosť v niektorých ukazovateľoch, či oblastiach. (Palatková a Zichová, 2014, s. 98) Podľa vyjadrenia oddelenia informačných služieb Českého štatistického úradu je toto tvrdenie v súlade s aktuálnou situáciou, kedy tabuľky satelitného účtu cestovného ruchu a niektorých ďalších údajov (napr. výnosy, náklady a výsledok hospodárenia) existujú len pre oblasť celej Českej republiky bez možnosti porovnania krajov. Meranie na regionálnej, ani miestnej úrovni doposiaľ nie je vyriešené. (interné zdroje, Český štatistický úrad, 2017)

1.4 Definovanie udržateľnosti v cestovnom ruchu

Neustály rast významnosti cestovného ruchu spôsobil preťaženosť tohto odvetvia a následný vzostup riešenia nutnosti udržateľnosti v rôznych oblastiach nehovoriac o zmenách, ktoré globálny cestovný ruch zaznamenal začínajúc od teroristických útokov (napr. 11. september, 2009), prírodných katastrof (napr. tsunami v Thajsku, 2004), až po šíriace sa epidémie (napr. zmutované formy chrípky). (Bergner a Lohmann, 2014) Keďže cestovný ruch predstavuje 10,2% svetového HDP, zaraďuje sa tým medzi rýchlo rastúce ekonomicky prínosné odvetvia a z tohto dôvodu je na mieste riešiť a najmä konkrétne kvantifikovať udržateľnosť práve v tomto sektore služieb. (European Commission, 2014; World Tourism Organization UNWTO, 2011) Cestovný ruch je súčasťou terciárneho sektora a je vysoko náchylný na pôsobenie ľudského faktora a zároveň je limitovaný prírodnými zdrojmi, čo dokazuje i vyššie uvedené. Wolfson et al. (2013) potvrdzuje, že udržateľná služba a tým máme na mysli i odvetvie cestovného ruchu, vzniká naplnením požiadaviek udržateľnosti za súčasného okamžitého naplnenia dopytu po službe zákazníkom. Táto kombinácia dvoch veľmi odlišných prvkov predurčuje položiť základy udržateľnosti a tým celý tento sektor zachovať po všetkých stránkach. Odrazovým mostíkom pre kvalitné zhodnotenie a pochopenie udržateľnosti v akomkoľvek odvetví, či sektore je jej presná definícia.

1.4.1 Počiatky udržateľnosti

Udržateľnosť, alebo tiež udržateľný rozvoj, je elementárnym prvkom manažmentu v cestovnom ruchu (Iranlu, 2006) a jeho všeobecný význam bol potvrdený už v roku 1987 na stretnutí komisie Organizácie spojených národov. Tzv. Brundlandská komisia definovala pojem udržateľnosť ako vývoj, ktorý umožňuje splniť potreby súčasnej generácie bez porušenia a oslabenia akéhokoľvek prvku a jej zotrvačnosť pre budúce generácie. (The World Commission on Environment and Development, 1987) Významnosťou tohto kroku v dejinách udržateľnosti sa zaoberajú i svetoví autori napr. (Gibson, 2001; Dorin – Paul, 2013; Keitumetse, 2011; Danciu, 2013). Teoreticky sa jednalo o zachovanie atraktívnosti destinácie a redukovanie negatívnych vplyvov cestovného ruchu na prírodné, sociálne a ekonomické vrstvy. (Keitumetse, 2011) Praktická podoba využitia tejto definície začala byť aktuálna až o niekoľko rokov neskôr, kedy začalo vznikať mnoho definícií udržateľnosti s veľmi podobným spoločným základom. V skutočnosti udržateľnosť nabrala komerčného charakteru až realizovaným summitom v Rio De Janeiru v roku 1992 s ústrednou tematikou životného prostredia a udržateľného rozvoja. Táto konferencia vyústila vydaním míľnikového dokumentu Agenda 21. Mechanizmy, ktoré nasledovali a boli vytvorené na základe záverov z konferencie, sú vznik Komisie pre udržateľný rozvoj, Medziagentúrna komisia na udržateľný rozvoj a Poradný výbor pre udržateľný rozvoj. (United Nations, 1992) Agenda 21 okrem iného

pojednávala i o prispôsobení sa integrovaných politík zameraných na udržateľnosť v manažmente mestských častí a centier.

Novodobejšia definícia Svetovej komisie pre životné prostredie a rozvoj s podobnými prvkami upravenými pre oblasť podnikania charakterizuje udržateľnosť ako „osvojenie si podnikateľských stratégií a aktivít, ktoré vyhovujú súčasným potrebám podniku a jeho stakeholderom pri súčasnej ochrane, udržiavaní a zlepšovaní ľudských a prírodných zdrojov, ktoré sa vyskytnú v budúcnosti“ (Hrdinová a kol., 2011, s. 2).

S budovaním stratégie udržateľného rozvoja súvisia i európske prvopočiatky pochopenia udržateľnosti, ktoré sú známe od roku 1997 v Amsterdamskej zmluve. Následne na návrh Európskej komisie bola prvá stratégia udržateľného rozvoja definovaná na Gothenburgskom summite, 2001. Prvá časť zmluvy rieši všeobecné kľúčové ciele a politiky neudržateľných trendov. Druhá časť je o niečo konkrétnejšia a pokladá základy európskej politiky z hľadiska udržateľného rozvoja a nových politických prístupov v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej.

Dlhodobo udržateľný rozvoj a nekonkrétne definície vyústili v definovanie týchto spôsobov naplnenia udržateľnosti:

- procesný – udržateľnosť predstavuje symbiózu ľudskej spoločnosti so životným prostredím;
- systémový – zmena materiálových a energetických tokov medzi ľudskou spoločnosťou a umelými a prirodzenými ekosystémami vedúca k dynamickej rovnováhe bez negatívnych zmien a výkyvov v celom systéme biosféry;
- manažérsky – riadenie prírodných, spoločenských, obnoviteľných a neobnoviteľných zdrojov za účelom rozvoja a koexistencie ľudskej spoločnosti a biosféry;
- humanistický – rozvoj ľudskej spoločnosti bude udržateľný za podmienky celkovej zmeny myslenia a chovania a to regulovaním súčasného exploatačného rozvoja ľudskej spoločnosti. (Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007)

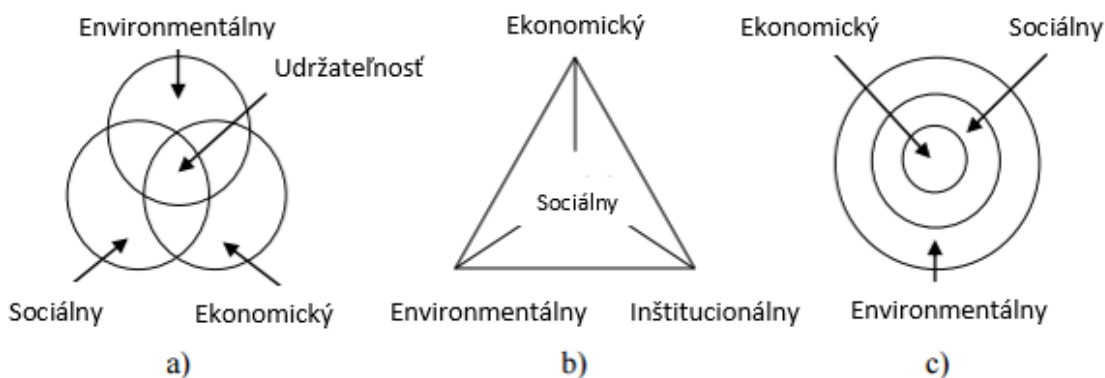
1.4.2 Piliere udržateľnosti

Udržateľnosť je chápaná ako interakcia viacerých pilierov, i keď primárne sa v praxi spája najmä so životným prostredím. Prvotne sa uvádzal dvojpilierový model (environmentálny a socio-ekonomický pilier), ktorý bol stredobodom jednania Brundtlandskej komisie (The World Commission on Environment and Development, 1987; Gibson, 2001). Neskôr sa pracuje i s päť pilierovou verziou (ekologický, sociálny, ekonomický, kultúrny a politický pilier). Avšak jedným z najpoužívanejších modelov je model postavený na troch základoch (environmentálny, sociálny a ekonomický). Posledný uvedený model rozoznáva medzi ekonomickými a sociálnymi potrebami a upozorňuje na fakt, že materiálna

základňa nie je dostatočným meradlom pre zachovanie ľudského blahobytu. (Gibson, 2001) Vzhľadom k zachovaniu jednotnosti sa teória i ďalšie rozdelenie udržateľnosti v tejto práci pridrža najčastejšie využívanej definície trojpilierového modelu udržateľnosti (Centre for Environment Education, 2007):

- *Ekonomický*
 „Rozvoj turizmu je ekonomicky efektívny a zdroje sú riadené tak, aby mohli byť efektívne využívané i ďalšími generáciami“ (Palatková, 2013, s. 170). Z hľadiska ekonomického piliera je kladený dôraz na hospodársky výsledok a rast tak, aby nebola narušená prírodná a sociálna zložka a jednotlivé časti sa navzájom dopĺňali. (Šimková, 2013) Meria tak finančné zdravie podniku a dopad podnikania na záujmové skupiny a spoločnosť. (Brockett a Rezaee, 2012)
- *Environmentálny*
 „Rozvoj turizmu je kompatibilný s ekologickými procesmi, biologickou diverzitou a biologickými zdrojmi“ (Palatková, 2013, s. 170). Spotreba energetickej náročnosti, vody, emisií a odpadového hospodárstva by mala byť zaistená takým spôsobom, aby prosperovala podnikom a zároveň ochraňovala životné prostredie. (Brockett a Rezaee, 2012)
- *Sociálny*
 „Rozvoj turizmu zvyšuje kontrolu ľudí nad vlastnými životmi a je v súlade s kultúrou a hodnotami miestnych obyvateľov, udržuje a posilňuje identitu komunity“ (Palatková, 2013, s. 170). Sociálne kritéria ako zamestnanie, vzdelanie, zdravie a bezpečnosť by mali byť zavedené tak, aby prosperovali podniku a jeho účastníkom. (Brockett a Rezaee, 2012)

Podľa viacerých autorov existujú rôzne znázornenia vzťahov medzi jednotlivými piliermi pomocou diagramov. Carter a Moir (2012) a Manzi et al. (2010) predstavujú zhrnutie troch najviac používaných:



Obr. 3 Grafické znázornenie pilierov udržateľnosti (vlastné spracovanie na základe Carter a Noir, 2012)

Prvý, tzv. Venn diagram (obr. 3a) predstavuje tri prekrývajúce sa kruhy, ktoré svojou synergiou dotvárajú celkový koncept udržateľnosti. Veľkosť kruhov sa môže líšiť v závislosti na vnímanej dôležitosti každého z ukazovateľov. (Carter a Moir, 2012) Tento model zároveň predstavuje vzájomnú synergiu medzi jednotlivými piliermi (Centre for Environment Education, 2007) a z jeho vyobrazenia je zrejme vzájomná súvzťažnosť. Tento diagram je základným a najčastejšie využívaným stavebným prvkom udržateľnosti, ktorého význam a vybalansovanie bolo predstavené už na samite v Rio de Janeiro. Tento pozitívny vzťah by mal byť zároveň i hlavným cieľom udržateľného rozvoja (Camus, Hikkerova a Sahur, 2014).

Niektorí autori pridali ďalší pilier, tzv. inštitucionálny pilier (obr. 3b), ktorý môže byť chápaný ako demokracia, či vláda (Centre for Sustainable Development, 2006; Waas, Verbruggen a Wright 2011). V tomto kontexte má inštitucionálny rozmer zosúladiť životné prostredie a ekonomiu tak, aby lepšie vyjadrovali spoločný záujem prostredníctvom účasti na demokratických a politických procesoch (Spangenberg 2004).

Posledný, tretí diagram troch vnorených kruhov (obr. 3c) (Giddings, Hopwood a O'Brien, 2002) zobrazuje ekonomický pilier ako pôvodcu udržateľnosti, pretože ten prispel k narušeniu ekosystému a zničeniu hmotného kultúrneho dedičstva (Camus, Hikkerova a Sahur, 2014). Carter a Moir (2012) však tento diagram vysvetľujú odlišne a tvrdia, že ekonomický pilier v ňom predstavuje skôr podmnožinu spoločnosti ako prvoradý problém, ktorý by mal byť riešený.

Na prvý pohľad sa môže javiť, že jednotlivé piliere udržateľnosti sú konkurenčné, no práve naopak. Napr. otázka ekonomickej udržateľnosti je autormi Doaneom and MacGillvraym (2001) považovaná za zásadnú, pretože v sebe integruje i zostávajúce dva piliere, sociálny a environmentálny. Z tohto hľadiska môže byť ekonomická udržateľnosť chápaná v širšom kontexte environmentálnej a sociálnej vrstvy. Tento názor zastávajú i Palatková a Zichová, (2014, s. 85), ktoré tvrdia, že vyváženie efektov v ekonomickom, fyzickom a sociokultúrnom prostredí predpokladom udržateľného rozvoja turizmu, ktorý spojuje súčasné uspokojenie návštevníkov a rezidentov pri ochrane a rozširovaní príležitostí do budúcnosti“.

Väčšina svetových organizácií sa sústreďuje podrobne zväčša na jeden, či kombináciu dvoch pilierov udržateľnosti. Napr. Svetová obchodná organizácia (World Trade Organisation), Organizácia pre ekonomickú spoluprácu a rozvoj (OECD), či Agenda 21 sú zamerané prevažne na ekonomický aspekt udržateľnosti. OECD venuje časť svojej politiky i ochrane sociálneho prostredia, tvorbe pracovných miest, či sociálnej ekonomike. Agenda 21 dbá zároveň na environmentálny pilier a spoločne napr. s Programom spojených národov pre životné prostredie sa snaží ochraňovať a podporovať životné prostredie.

Avšak malo byť zdôraznené, že z dlhodobého hľadiska nie je možné žiadny z pilierov uprednostňovať, pretože uprednostnenie jedného piliera pred druhým môže mať tieto fatálne následky:

- uprednostnenie ekonomického piliera – preťaženie využitia územia, nárast objemu odpadov, dopravné problémy;
- uprednostnenie sociálneho piliera – ohrozenie konkurencieschopnosti v tvrdej ekonomickej súťaži medzi regiónmi;
- uprednostnenie environmentálneho piliera – prehnany ochranársky prístup môže spôsobiť ekonomickú stagnáciu spojenú s vyludňovaním a stagnáciou regiónu. (Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007)

1.4.3 Aplikácia udržateľnosti v cestovnom ruchu

Podľa Sharpley (2000) sa za posledné obdobie udržateľnosť cestovného ruchu stala stredobodom záujmu viacerých teoretikov, ale i praktických aplikácií. Preto existuje veľa diel, najmä zahraničných, ktoré udržateľnosť v cestovnom ruchu popisujú. Je tomu tak i preto, že sa cestovný ruch častokrát dostáva do fázy nasýtenia (Doležal et.al, 2000) a odborníci v tejto oblasti cítia potrebu udržateľnému cestovnému ruchu venovať pozornosť. Udržateľný cestovný ruch zároveň nielen posilňuje kultúrne a prírodné dedičstvo a tým prispieva k ekonomickému rastu, ale tento trend sa odzrkadľuje i v rámci environmentálnej politiky udržateľného rozvoja v rôznych projektoch. (Houška, 2007) Kvôli tzv. „efektu módy“ (Palatková, Zichová, 2014, s. 45) dochádza nielen k nárastu nových foriem turizmu, ale i zvýšeniu dopytu a k následnému úmernému zvyšovaniu negatívnych dopadov v dôsledku masovosti. I keď tento pojem udržateľný cestovný ruch má skôr charakter ideológie ako presnej definície (Clarke, 1997) a prvky vágnosti a nejednotnosti, dá sa obecné popísať ako „cestovný ruch, ktorý je ekonomicky životaschopný, avšak neničí zdroje, na ktorých bude závisieť jeho budúcnosť“ (Swarbrooke, 1999, s. 13).

Koncept udržateľného cestovného ruchu sa začal po prvýkrát objavovať okolo roku 1990 a to práve spojením dvoch termínov udržateľného rozvoja a princípov cestovného ruchu. V tom období sa tento koncept značne rýchlo rozšíril a jeho podstatu prezentovali viaceré medzinárodné organizácie. (Zamfir a Corbos, 2015)

Tak ako sa stala hlavným míľnikom termínu udržateľnosť Agenda 21, tak i ukotvenie pojmu udržateľnosť v cestovnom ruchu leží v tomto dokumente vytvorenom tromi organizáciami a to Svetovou radou cestovného ruchu (World Travel & Tourism Council - WTTC), Svetovou turistickou organizáciou (World Tourism Organisation - WTO) a Radou Zeme (Earth Council) pod názvom Agenda 21 pre cestovanie a priemysel cestovného ruchu. Hlavný význam dokumentu Agenda 21 pre cestovný ruch spočíva v stanovení krokov, ktoré pomôžu vládnym orgánom, podnikom cestovného ruchu, rôznym asociáciám a ďalším zainteresovaným stranám nájsť cestu k dosiahnutiu udržateľného rozvoja. Implementácia tohto programu by viedla k:

- vytvoreniu ekonomickej hodnoty zdrojov;
- motivácii k ekologickému zhodnoteniu oblastí ako sú mestské centrá a staré industriálne zástavby vrátane vytvorenia pracovných miest;

- vybudovaní základnej infraštruktúry pre miestnych obyvateľov a návštevníkov;
- využívaní komunikačných možností medzi zákazníkmi a podnikmi cestovného ruchu z dôvodu informovanosti o udržateľnom rozvoji;
- osvojení princípov udržateľnosti i v iných odvetviach napr. žiadosťou o dodávateľov ekologických výrobkov a zdieľanie informácií o ekologickom manažmente. (COT Business, n.d.; WTO, 1997)

Zároveň by došlo k:

- *Posilnení blahobytu komúní*
Rozvoj udržateľného cestovného ruchu podporuje a zaisťuje ekonomický, sociálny a kultúrny blahobyt komúní, v ktorých cestovný ruch prebieha.
- *Podpore ochrany prírodného a kultúrneho prostredia*
Trvalo udržateľný rozvoj umožňuje využívanie prírodných a kultúrnych zdrojov na získanie ekonomického zisku pričom súčasne zaručuje, že tieto zdroje nie sú zničené.
- *Rozpoznaniu kvality výrobkov a turistickej spokojnosti*
Kvalita produktov cestovného ruchu, ktoré región ponúka, je kľúčovým faktorom pre hospodársky úspech. Nie je posudzovaná len prostredníctvom materiálnych kritérií ako kvalita dopravy, ubytovania, či stravovacích služieb, ale tiež nemateriálnymi kritériami ako pohostinnosť, či kvalita zážitku.
- *Použitíu adaptívneho manažmentu a monitoringu*
Adekvátne nástroje manažmentu a monitoringu musia byť zavedené pre lepšie monitorovanie cestovného ruchu tak, aby bol ekologicky, ekonomicky a sociálne udržateľný. (UNESCO, n.d.)

Doležal et al. (2000) tvrdí, že udržateľnosť CR a jej rozvoj je špecifický tým, že:

- sa zameriava na kvalitu zážitku;
- zohľadňuje sociálnu rovnosť a zapojenie komunity a rešpektuje potreby miestnej komunity;
- zamestnáva miestnych obyvateľov a zapojuje ich do plánovacieho a rozhodovacieho procesu;
- pohybuje sa v medziach možností využitia miestnych zdrojov (minimalizácia vplyvu spotreby elektrickej energie, použitie efektívneho riadenia odpadového hospodárstva a recyklačných technológií) ;
- zachováva rekreačné, vzdelávacie a kultúrne možnosti pre ďalšie generácie;
- je založený na aktivitách rešpektujúcich miestny región;
- umožňuje turistovi zoznámiť sa s navštíveným regiónom a podporuje jeho záujem o komunitu a životné prostredie;

- nelimituje ostatné odvetvia pri uplatňovaní princípov udržateľnosti;
- integruje princípy do miestneho, regionálneho či národného rozvojového plánu.

Potreba riešenia udržateľnosti cestovného ruchu vyplýva i z toho, že cestovný ruch, najmä ten neregulovaný, spotrebováva neobnoviteľné zdroje a začína tak proces s „efektom turistickej pasce“. Vysvetlený je ako výsledok tržných externalít. Vďaka nim „nepracujú autoregulačné mechanizmy tržného systému tak, ako by mali a cestovný ruch svojimi podnikateľskými aktivitami znehodnocuje vlastný kapitál, teda prírodné a kultúrne hodnoty destinácie.“ (Pásková, 2012, s. 80) Z tohto dôvodu musí udržateľnosť v cestovnom ruchu fungovať ako synergia ekosystému a životného prostredia a s ním prepojená životaschopnosť podnikov cestovného ruchu a nadväzujúcej ekonomiky. (Bramwell a Lane, 2000)

Hlavným prepojením vyššie uvedeného je koncepcia udržateľného cestovného ruchu, ktorého základné princípy možno zhrnúť a všeobecne charakterizovať ako zlepšenie kvality života miestnych obyvateľov a kvality zážitku pre účastníka, ochrana kvality životného prostredia a kontinuity prírodných a kultúrnych zdrojov a vyváženosť všetkých pilierov spoločne s vyváženosťou medzi poskytovateľmi služieb (Palatková, 2013).

1.4.4 Vlastnosti udržateľnosti v cestovnom ruchu

Ponuku cestovného ruchu tvoria nielen podnikateľské subjekty, ktoré ovplyvňujú jeden druhého pôsobením multiplikačného efektu, ale tiež lokalizačné predpoklady (kultúrne, historické a prírodné), ktoré dotvárajú celkový charakter destinácie. Lokalizačné predpoklady a jeho zložky, t. j. reliéf, nížiny, vrchoviny, hornatiny, vysočiny, vodstvo, chránené územia, prírodné parky a kultúrnohistorické pamiatky možno začleniť do kategórie verejných statkov kvôli ich vlastnostiam:

- neoddeliteľnosť: nie je možné jednoznačne dokázať, ktorá časť pripadá na daného užívateľa;
- nemožnosť vylúčenia: nemožné, alebo príliš nákladné neplatiacich spotrebiteľov zo spotreby vylúčiť;
- nezmenšiteľnosť: statok je spotrebovávaný kýmkoľvek a to tak, že neovplyvní svojou spotrebou množstvo spotreby ostatných. (Dohnalová, 2011)

Aplikáciou týchto vlastností na jednotlivé prvky ponuky cestovného ruchu je možné spozorovať príbuznosť s riešením podstaty udržateľnosti. Je tomu tak najmä preto, že návštevník si neuvedomuje spotrebovávanie prirodzených vecí, za ktoré nemusí vynakladať svoje výdaje. Z tohto dôvodu prináša spotreba verejných statkov so sebou mnoho negatívnych dopadov. Princípy udržateľnosti v tomto prípade riešia minimalizáciu a obmedzenie negatívnych dopadov na

okolité prostredie cestovného ruchu a to najmä na hmotné kultúrne dedičstvo a prírodné bohatstvo vrátane chránených oblastí. Ak za predmet spotreby cestovného ruchu považujeme samotnú účasť na cestovaní, potom cestovateľ verejné statky, ktoré spotrebováva, považuje za trvalé a každodenné.

Autori Kaul a Mendoza (2003, s. 95-105) tvrdia, že verejné statky je možno rozdeliť do štyroch kvadrantov podľa úrovne vylúčenia zo spotreby a konkurencieschopnosti. Podľa nich sa nedajú verejné statky vylúčiť zo spotreby a zároveň sú nekonkurenčné. V zobrazení týchto kvadrantov (tabuľka 3) je zrejmé, že ekonomická stabilita a environmentálna udržateľnosť sú považované za čisto verejné statky. Podľa Urbana (2006) problém verejných statkov takisto spočíva nielen v nemožnosti vylúčenia zo spotreby, čím nie je možné vymáhať od spotrebiteľov takýchto statkov poplatky, ale aj v dlhodobých finančne náročných investíciách s dlhou dobou návratnosti.

Tabuľka 3 Kvadranty verejných a neverejných statkov (vlastné spracovanie na základe Kaul, Mendoza, 2013)

	KONKURENČNĚ	NEKONKURENČNĚ
VYLÚČITELNĚ	Kvadrant 1: Súkromné statky	Kvadrant 2
	Rozmanitosť prírodných druhov a zver Jazyky a kultúrne tradície Národné vzdelávacie programy Národné vodné plochy a zdroje Národné programy proti chudobe	Medzinárodná komunikácia a dopravná sieť Normy a štandardy Ľudské práva Rešpekt k národnej nezávislosti
ČIASTOČNE VYLÚČITELNĚ	Kvadrant 4A	
	Ozónová vrstva Atmosféra: ciele či kvóty na zníženie emisií oxidu uhličitého Geografické územie	
	Kvadrant 4B	Kvadrant 3: Čisté verejné statky

	KONKURENČNĚ	NEKONKURENČNĚ
NEVYLÚČITELNĚ	Atmosféra Globálne genofondy na propagáciu zabezpečenia potravy Voľné moria (mimo teritoriálne vody) Základné vzdelanie a zdravotná starostlivosť Oslobodenie od extrémnej chudoby	Mesačný svet Efektívne/neefektívne trhy Mier a bezpečnosť Ekonomická stabilita Finančná stabilita Environmentálna udržateľnosť Kontrola a zabránenie šíreniu prenosných chorôb

1.4.5 Dobrá prax udržateľnosti v cestovnom ruchu

Fakt, že koncept udržateľnosti v cestovnom ruchu nie je popisovaný len vedeckými štúdiami a odborníkmi v cestovnom ruchu, ale i využiteľný v praxi potvrdzujú viaceré podniky cestovného ruchu. Tie aplikujú princípy udržateľnosti priamo v praxi. Táto kapitola uvádza zopár príkladov dobrej praxe, kde riešenie udržateľného rozvoja pomohlo k zlepšeniu povedomia, vylepšeniu image, rastu, celkovej obnove a ekonomickému prosperu jednotlivých činností cestovného ruchu. Pritom z dostupných zdrojov sa najviac riešenou a navonok vnímanou dimenziou návštevníkmi javí environmentálna udržateľnosť, ktorá je ale z veľkej časti prepojená s ekonomickým a sociálnym prvkom.

Air New Zealand

Aerolínie Nového Zélandu dosiahli prvenstvo v dosiahnutí „čistého a zeleného“ podniku leteckých služieb. Rozširujú povedomie prostredníctvom vzdelávacích environmentálnych programov pre deti k tomu, aby pochopili dôležitosť ochrany pamiatok a kultúrneho dedičstva Maori. Pomocou pomocnej organizácie *Air New Zealand Environment Trust* podporujú rôzne projekty a to prostredníctvom financovania napr. iniciatíva *The Brook Waimarama Sanctuary* zameraná na obnovu historickej časti Nového Zélandu a ochránenie prírody proti škodcom. (Air New Zealand Environment Trust, n.d.)

Hidden Valley Inn Rezervácia v Belize

Táto chránená oblasť nachádzajúca sa na východnom pobreží Strednej Ameriky sa snaží sklbiť všetky tri piliere s vyústením dosiahnutia ekonomickej udržateľnosti. Príkladom je napr. zamestnanie 80% nekvalifikovanej pracovnej sily s možnosťou poskytnutia školenia na lokálnej úrovni, zakúpenie všetkých čerstvých produktov od miestnych farmárov s cieľom podporiť miestnu ekonomiku, podpora zamestnanosti miestnych obyvateľov a pod. (Wei, n.d.)

Hiltonov Scandic Hotel

Väčšina hotelov zo siete Hilton podporuje snahu doceliť environmentálnej udržateľnosti. Scandic hotely, ktoré nájdeme prevažne v severnej Európe, sú jednými z kľúčových hráčov v udržateľnom hotelovom priemysle. Efektívne použitie materiálov a zdrojov im ušetrilo napr. spotrebu vody o 13%, spotrebu energie o 24% a od roku 2003 im finančne udržateľná environmentálna politika ušetrila zhruba 7,6 miliónov Eur. (Bader, 2005)

Marriott International

Sieť hotelov zo skupiny Marriott implementovala primárne politiku environmentálnej udržateľnosti, aby zachovala trend tzv. „zelených hotelov.“ Príkladom je napr. program Vodcovstvo v environmentálnom designe a energii (Leadership in Energy and Environmental Design), vďaka ktorému sa podarilo ušetriť 25% spotreby vody a energie. Udržateľným sa snažia byť predovšetkým v zavedení napr. recyklovateľných pier a kariet (kľúčov) od izieb, nízkoenergetických žiaroviek, či sprchových hlavíc so systémom úspory vody. (Marriott International, 2016)

S úsporou nákladov u hotelových reťazcov je spojená väčšina praktických príkladov v oblasti udržateľnosti. Ďalšie hotelové reťazce ako napr. Shangri la Hotels and Resorts (Sloan et al., 2013), InterContinental Hotels Group a Wyndham Worldwide Corporation (Leslie, 2012), Accor, Carlson, Fairmont, Four Seasons, Rezidor SAS, Starwood Hotels and Resorts Worldwie Inc., TAJ Hotels Resorts and Palace (Peršić-Živadinov, 2009) a mnohé ďalšie adaptovali nástroje udržateľnosti za účelom zníženia nákladov na energie. Napríklad InterContinental Berlin vzťah medzi environmentálnou a ekonomickou udržateľnosťou potvrdzuje číselnými údajmi, kedy redukciou CO2 emisií o 2 025 ton ročne, ušetril 1 600 000 KWH energie, čo sa v peňažných jednotkách dá vyjadriť sumou 267 500 Eur. (InterContinental Hotels Group, 2016a). Obdobne sa ušetrenie spotreby vody dalo vyčíslit' i u hotela Holiday Inn Diamond Bar, kedy spotreba vody klesla o 1,4 milióna litrov, čo zodpovedá približne 2 000 € nákladov na vodu. (InterContinental Hotels Group, 2016b). Na základe zhrnutých dát a štúdií hromadných ubytovacích zariadení, ktoré v praxi aplikujú princípy udržateľnosti najčastejšie, sa dá konštatovať, že integrácia udržateľných praktík do výstavby a chodu hotelov je nielen výrazná finančná investícia, počiatkové náklady môžu vzrásť o 0-2%, ale takisto prináša výraznú úsporu nákladov v celom životnom cykle hotela, až 20% celkových stavebných nákladov. (Peršić-Živadinov, 2009).

1.5 Meranie udržateľnosti

Ako bolo v predchádzajúcej kapitole zmienené udržateľnosť patrí medzi často diskutované témy nielen medzi expertmi (Sharpley, 2000; Hardy et al. 2002; Waldron a Williams, 2002; Farrel, 2005), ale tiež medzi štátnymi a vládnymi

inštitúciami (United Nations Sustainable Development, 1992; WTO, 2004; Európska únia, 2013) a praxou.

Z teoretického hľadiska význam merania udržateľnosti spočíva v možnosti strategického rozhodovania manažérov a to vzhľadom k tomu, že udržateľnosť predstavuje jeden zo spôsobov ako integrovať dlhodobý ekonomický zámer do hodnotenia socioekonomického blahobytu. (Fleurbay and Blanchet, 2013) Pri definícii pojmu udržateľnosť veľa autorov narazilo na problém jej hmatateľnosti. I v prvopočiatkoch dokumentu Agenda 21 vidíme prvé náznaky potreby merania udržateľnosti, ktorý nabáda príslušné inštitúcie k vytvoreniu metodológie a nástrojov, ktoré by odhalili nutnosť riešenia tejto problematiky v danej oblasti. (United Nations Sustainable Development, 1992)

Kľúčovým východiskom pre zavedenie merania udržateľnosti boli diela, ktoré sa zaoberali vágnosťou pojmu udržateľnosť. Moldan (2003) považuje koncept udržateľnosti za normatívny a vďaka tejto vlastnosti klesá i objektivita pri jej skúmaní. Potvrdzujú to i ďalší autori napr. Harris (2000), či Paavola et al. (2010). Vo svojej podstate je normatívnosť zrejma už zo základov definovania pojmu udržateľnosť. Vágnosť, z ktorej vyplýva nutnosť merania, potvrdili vo svojich dielach i autori ako napr. Daly (1996), Bossel (1999), Vojnovic and Knezevic (2013), Rio & Nunes (2012), and Lozano – Oyola et al. (2012). Preto napr. Lozano – Oyola et al. (2012) tvrdí, že meranie udržateľnosti je bežnou praxou pre vymodelovanie a implementáciu turisticky udržateľného modelu a jeho monitoring je nevyhnutnou zložkou k zachovaniu dlhodobej a trvalej udržateľnosti destinácie (Rio & Nunes, 2012).

Keďže je udržateľnosť veľmi široký a vo svojej podstate prázdny koncept bez akejkol'vek pevnosti (Fortune a Hughes, 1997), potenciálne ukazovatele slúžiace pre meranie udržateľnosti vyžadujú vhodný systém klasifikácie (Weaver a Lawton, 1999). Práve Weaver a Lawton (1999) tvrdili, že v období ich publikácie okolo roku 1999 neexistoval žiadny konkrétny návod, ktorý by poučil podniky cestovného ruchu o tom, ktorý z ukazovateľov použiť pri meraní udržateľnosti v konkrétnej destinácii. Prvým krokom nutným k integrácii udržateľnosti do ekonomickej zložky manažmentu spoločnosti je meranie všetkých podstatných zložiek životného prostredia a prírodného kapitálu a tiež zohľadnenie vedľajších produktov, ktoré vznikli ľudským úsilím a činnosťou. (United Nations Sustainable Development, 1992) Pri identifikácii ukazovateľov merajúcich udržateľný rozvoj je dobré pridržiavať sa nasledujúcich krokov:

- posúdiť podmienky a trendy udržateľnosti;
 - podporiť definíciu udržateľného rozvoja, identifikovať otázky a problémy, ktoré je treba zväžiť;
 - neustále monitorovať pokrok vedúci k udržateľnému rozvoju;
- vyhodnotiť dôsledky a výsledky politiky udržateľnosti. (Pitea et al., 2009-2010)

Ukazovatele udržateľnosti by mali mať nasledujúce vlastnosti:

- jednoduchá a jednoznačná interpretovateľnosť, dobrá vypovedajúca schopnosť a jednoduchý vzťah medzi ukazovateľom a sledovaným aspektom;
- dobrá merateľnosť a minimálne negatívne účinky zisťovania hodnoty ukazovateľa na životné prostredie;
- nízke náklady zisťovania a vysoký úžitok z ich použitia;
- významnosť s ukazovateľom odvodeného záveru a spoľahlivosť pri zisťovaní. (Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007)

Ukazovatele merania udržateľnosti je treba správne chápať ako empirický model reality a nie ako samotnú realitu a z tohto hľadiska je potrebné na ne i nahliadať (Pitea et al., 2009-2010). Meranie udržateľnosti je preto veľmi ťažko uchopiteľné (Dutescu, A. et al., 2014), no i navzdory tomu existujú odborné vedecké štúdie, ktoré potvrdzujú možnosť zhmotniť vágny charakter tohto pojmu.

Meranie udržateľnosti by zároveň malo predstavovať zmeny v systéme z dlhodobého hľadiska 25-50 rokov. Malo by reflektovať rozvoj a pokrok určitého systému a zahŕňať všetky tri piliere udržateľnosti, t. j. ekonomický, ekologický a sociálny. (Grosskurth a Rotmans, 2007) V zahraničných dielach sa objavujú viaceré spôsoby merania a popisu možností pre získanie konkrétnych údajov k dosiahnutiu udržateľného podniku, najčastejšie využívané metódy a postupy popisujú nasledujúce kapitoly.

1.5.1 Meranie udržateľnosti v kontexte výkonnosti

Všeobecne je pojem výkonnosť definovaný ako „priebeh, akým skúmaný subjekt vykonáva určitú činnosť, na základe podobnosti s referenčným spôsobom vykonávania (priebehu) tejto činnosti.“ (Wagner, 2009, s.17) Dedouchová (2001) zase s výkonnosťou podniku spája riadenie podniku a ten, kto podnik riadi, ten by mal výkonnosť aj kvantifikovať. Okrem finančných ukazovateľov bežne používaných v praxi tvrdí, že inou metrikou merania výkonnosti je cieľ zvyšovania bohatstva vlastníkov podniku.

V kontexte cestového ruchu je výkonnosť chápaná veľmi podobne a k jej dosiahnutiu je treba dosiahnuť žiadaného efektu, ktorý je merateľný. Štúdia Habera a Reichela (2005) bola zameraná na zistenie aktuálnych meradiel výkonnosti konkrétnejšie v izraelských podnikoch služieb cestovného ruchu, ktorá identifikovala 26 výkonnostných ukazovateľov (napr. kalkulovaný priemerný nárast tržieb, vnímaná zákaznícka spokojnosť, úspešné vytvorenie imagu a povedomia o turistickom produkte, úspech v práve bežiacich turistických projektoch, tržby za posledné roky vs. tržby v roku založenia atď.). Pritom je prihliadané k odlišnosti medzi krátkodobou a dlhodobou výkonnosťou a ukazovateľmi k jej meraniu. Finančné hodnoty ako výnos a ziskovosť odrážajú súčasný stav podniku, zatiaľ čo nemusia vždy odrážať aj dlhodobý úspech firmy.

Meranie podnikovej výkonnosti turistickej siete je treba vnímať kvantitatívne. Dáta o meraní výkonnosti poskytujú totiž spätnú väzbu o efektívnom plánovaní, zlepšovaní a o manažmente turistických sietí a o možnostiach ich zlepšovania. Zmerať výkonnosť je možné napr. pomocou namodelovaného kalkulačného indexu výkonnosti pre turistické siete (turistickou sieťou sa myslí skupina ľudí, prírodných zdrojov, materiálu a kultúra v rámci procesu produkcie a výroby v cestovnom ruchu). Výkonnosť sa takýmto spôsobom dá zmerať vo výrobnom sektore a v reťazci a to pomerom medzi súčasnými vstupmi a očakávanými výstupmi. K tomu je určené skóre, ktorým je možné vypočítať výkonnostný index: vnímané výkonnostné skóre v minulom období, cieľové skóre a vnímané súčasné skóre. (Pyo, 2010)

Klasickým príkladom merania udržateľnosti v cestovnom ruchu sú kľúčové ukazovatele výkonnosti, tzv. KPI (Key Performance Indicators). Dutescu et al. (2014) uvádza KPI, ktoré sú pre manažérov dôležité v kontexte merania ekonomickej výkonnosti. Medzi tieto ukazovatele patrí napr. pomer dlhu, ukazovateľ likvidity, ukazovateľ solventnosti, či produktivita zamestnancov. Z tohto pohľadu je zrejmá aplikácia klasických ukazovateľov finančnej výkonnosti do praxe udržateľného cestovného ruchu. Medzi klasické ukazovatele výkonnosti a ich meranie patria:

Ukazovatele rentability vyjadrujú ziskovosť vložených prostriedkov do podnikania. Čím je ukazovateľ vyšší, tým predstavuje pre podnikateľa lepší výsledok s ohľadom na vložené prostriedky.

- Rentabilita vlastného kapitálu (ROE) = $\frac{\text{čistý zisk}}{\text{vlastný kapitál}} \times 100$ (mal by sa pohybovať vyššie ako je úroková miera bezrizikových cenných papierov)
- Rentabilita aktív (ROA) = $\frac{\text{čistý zisk}}{\text{aktíva}} \times 100$
- Rentabilita tržieb (ROS) = $\frac{\text{čistý zisk}}{\text{tržby}} \times 100$

Ukazovatele aktivity hodnotia schopnosť využitia majetku a zisťujú viazanosť v majetku.

- Obrat celkových aktív = $\frac{\text{tržby}}{\text{aktíva}}$ (ideálne okolo úrovne 1)
- Doba obratu pohľadávok = $\frac{\text{krátkodobé pohľadávky}}{\text{denné tržby}}$ (hodnoty odpovedajúce priemernej dobe splatnosti faktúr)
- Doba obratu záväzkov = $\frac{\text{krátkodobé záväzky}}{\text{denné tržby}}$ (hodnoty vyššie ako je doba obratu pohľadávok)
- Doba obratu zásob = $\frac{\text{zásoby}}{(\text{tržby}/365 \text{ dní})}$ (čím kratšia doba obratu, tým výhodnejšia)

Ukazovatele likvidity poukazujú na schopnosť podniku uhradiť včas svoje záväzky.

- Okamžitá likvidita (1. stupňa) = krátkodobý finančný majetok/krátkodobé záväzky (ideálna je hodnota 1, minimálna hodnota by nemala klesnúť pod 0,2)
- Pohotová likvidita (2. stupňa) = (krátkodobý finančný majetok + krátkodobé pohľadávky)/krátkodobé záväzky (ideálna je hodnota 1, vyššie číslo značí vyššie zásoby ako je nevyhnutné)
- Bežná likvidita (3. stupňa) = (krátkodobý finančný majetok + krátkodobé pohľadávky + zásoby)/krátkodobé záväzky (minimálna hranica je 1,5, vyššia hodnota značí lepšiu schopnosť pokryť všetky svoje záväzky)

Ukazovatele zadĺženosti vyjadrujú mieru závislosti podniku na cudzích zdrojoch v porovnaní s vlastnými.

- Zadĺženosť = (cudzí kapitál/celkové aktíva), hodnoty v rozmedzí 0,3-0,6
- Úrokové krytie = EBIT/nákladové úroky, ideálne hodnoty v rozmedzí 4-6, minimálne 3.
- Veriteľské riziko = cudzí kapitál/vlastný majetok (čím vyšší je ukazovateľ, tým nebezpečnejšia je zadĺženosť) (Lukášová, 2009)

Nielen tradičné podoby merania vo forme tradičných výkonnostných ukazovateľov sú využívané. Napríklad Castellani a Sala (2010) vynašli nový index pre meranie výkonnosti turizmu v oblasti udržateľnosti (SPI – Sustainable Performance Index). Tento index pozostáva z 20 ukazovateľov zameraných na demografické, ekonomické a sociálne podmienky miestnych komunít a faktory životného prostredia.

1.5.2 Metóda hrubého domáceho produktu

Makroekonomický ukazovateľ, hrubý domáci produkt (HDP), je jedným z najčastejších a veľmi diskutovaných meradiel udržateľnosti cestovného ruchu a to vzhľadom k tomu, že ako benchmarkingový nástroj zachytáva oboje, i blahobyť, i rozvoj (Pitea et al., 2009-2010).

Výskumné akcie na meranie udržateľnosti boli spustené v roku 1996, kedy Spojené národy vydali metodológiu s názvom Indikátory udržateľného rozvoja: rámec a metodológia. (Daly, 1996) V nadväznosti na túto metodológiu bol spustený projekt otestovania ukazovateľov v praxi a bol predstavený model ukazovateľov založený práve na hrubom domácom produkte. Ukazovatele, použité k meraniu udržateľnosti sú napríklad hrubý domáci produkt na kapitál, bilancia obchodu a služieb, podiel ukazovateľa ODA (Official development assistance, Oficiálna rozvojová pomoc) na hrubom národnom produkte a iné. (Division for Sustainable Development, 2001) Daly (1996), či Lawn (2006) HDP ukazovateľ pre meranie udržateľnosti využili a stotožňujú sa s názorom, že tento ukazovateľ je pre meranie udržateľnosti dostatočne reálny. Napríklad Daly (1996) pre meranie udržateľnosti zvolil HDP, z ktorého pomocou vzorca skonštruoval tzv. udržateľný čistý domáci produkt:

$$\text{SNDP} = \text{GDP} - \text{DKh} - \text{DKn} - \text{DRE} \quad (1.1)$$

SNDP = udržateľný čistý domáci produkt

GDP = hrubý domáci produkt (gross domestic product)

DKh = odpisy človekom vytvoreného kapitálu (depreciation of human-made capital)

DKn = vyčerpanie prírodného kapitálu (depletion of natural capital)

DRE = obranné a nápravné výdaje (defensive and rehabilitative expenditures)

Protikladné stanovisko k meraniu udržateľnosti HDP zastávajú napr. Bossel (1999), či Nováček (2010), ktorí túto metódu výpočtu nepovažujú za dostatočne vypovedajúcu a relevantnú. Zameriava sa totiž len na ekonomické hľadisko a nezobrazuje všetky aspekty udržateľného rozvoja ako napr. sociálny kontext a je z tohto pohľadu nepresným meradlom. Nováček (2010) dodáva, že HDP nemožno považovať za indikátor kvality, prosperity a rozvoja. Z tohto dôvodu začali vznikať nové alternatívne metódy, ktoré by zachytávali i nedostatky zistené pri meraní udržateľnosti hrubým domácim produktom.

Jednou z dôležitých úloh bolo nájsť ukazovateľ, ktorý by dopĺňal HDP a tento zámer sa snažilo vyriešiť viacero výskumníkov a organizácií. Pitea et al. (2009-2010) uvádzajú príklad UNDP (Rozvojového programu OSN - United Nations Development Programme) v snahe o založenie indexu ľudského rozvoja (HDI – Human Development Index), ktorý by slúžil k porovnávaniu krajín pomocou kombinácie HDP, zdravia a vzdelania.

V roku 2007 Európska komisia zorganizovala konferenciu pod názvom „Viac než HDP“, ktorej podstatou je tvrdenie, že HDP ako ukazovateľ ekonomiky nezohľadňuje to, či rast rýchle vyrobených peňazí vedie k vytváraniu potrebných produktov a služieb a či je škodlivý pre ľudí a životné prostredie. Účastníci konferencie spoločne s ďalšou organizovanou konferenciou na podobnú tému pod názvom „Pohodlná pravda“ dospeli k názoru, že okrem HDP je nutné disponovať ďalšími ukazovateľmi a preto vznikli iniciatívy, ktoré sa meraním rôznych indexov zaoberajú. Jedná sa napr. o kanadský index prosperity (CIW), index ľudského rozvoja, index kvality života, ekologickú stopu a pod. HDP ako index merania udržateľnosti totiž zohľadňuje len ekonomické princípy a pri meraní dvoch veličín ako udržateľnosť a prosperita je veľmi komplikované nahradiť HDP novým súhrnným ukazovateľom, ktorý by obe tieto veličiny vyjadril. (Sepi, 2008)

Výstupy konferencie „Viac než HDP“ a závery uplatniteľné v praxi sú rozdelené do troch krokov:

1. doplnenie HDP ukazovateľa o environmentálny a sociálny prvok;
2. aktuálna informovanosť o situácii pre ďalšie rozhodovanie zainteresovaných strán;

3. presnejšie podávanie informácii o rozdieloch a nerovnostiach s cieľom znížiť rozdiely a podporiť vzájomnú komunikáciu medzi zainteresovanými stranami. (Pitea et al., 2009-2010)

Pri pohľade na ukazovatele kvality života, ako napr. fyzická integrita a zdravie, materiálny dostatok, prístup k verejným službám a spoločenské aktivity (Sepi, 2008), môžeme nájsť prepojenie i s cestovným ruchom, pretože bez splnenia vyššie uvedených ukazovateľov by mohlo dôjsť k úbytku účastníkov cestovného ruchu. Ich závislosť na disponibilnom príjme, na fyzickom zdraví a infraštruktúre vzhľadom k realizácii cestovného ruchu totiž nie je nezanedbateľná.

1.5.3 Delfská metóda

Ďalšou z používaných vedeckých metód pri meraní udržateľnosti a zisťovaní relevantných ukazovateľov udržateľnosti cestovného ruchu na vedeckej úrovni je delfská metóda. Na základe nej experti v oblasti udržateľnosti a cestovného ruchu pod drobnohľadom výskumníkov poodhaľujú možné ukazovatele, ktoré sú v zapätí po vyhodnotení použité k identifikácii vhodných ukazovateľov udržateľnosti pre danú destináciu, či región.

Helmer (1972) popisuje delfskú metódu ako systematickú metódu zberu názorov od skupiny expertov pomocou viacerých dotazníkových prieskumov, v ktorých je spätná väzba zaistená formou viacerých kôl za rešpektovania anonymity odpovedí účastníkov. Jedným z dôvodov aplikácie delfskej metódy vo výskumoch cestovného ruchu je možnosť konzultácií a získanie expertných názorov prehľadne, objektívne so zachytením aktuálnych trendov, či potrebnosti riešenia určitej problematiky. Yong et al. (1989) túto metódu zapojením 23 expertov použil k stanoveniu relevantnosti 26 druhov tvrdení o budúcnosti cestovného ruchu v Singapure. Stanovenie počtu respondentov vo výskume touto metódou nie je jednotné a líši sa vzhľadom k potrebe a špecifickosti každej skúmanej problematiky. Napr. Smith (1995) tvrdí, že optimálny počet odborníkov má byť medzi 40-50, ale zároveň dodáva, že úspešnosť delfskej štúdie nezáleží na počte.

Obdobne pri stanovovaní dôležitých faktorov a ich kvalitatívneho a kvantitatívneho významu udržateľného vidieckeho cestovného ruchu v Kórei túto metódu využili i Park a Yoon (2010). Keďže delfská metóda je výskumnou metódou kvalitatívneho charakteru, k jej zhmotneniu využili ďalšiu z metód a to analytický hierarchický proces (AHP), ktorý umožňuje stanoviť optimálne riešenie v prípade viackriteriálneho zadania. Výsledkom merania tohto výskumu boli štyri dimenzie a to konkrétne spokojnosť, príjem z podnikania, dostupnosť a ubytovanie, ktoré experti považujú za najdôležitejšie faktory merajúce udržateľnosť v cestovnom ruchu.

Rio a Nunes (2012) obdobne využili dvojkoľový dotazníkový prieskum v rámci delfskej metódy k stanoveniu a určaniu 36 ukazovateľov, ktoré boli výsledkom výskumu v Ukrajine. Zároveň bolo zistené, že opýtaní experti považujú

ekonomickú dimenziu udržateľnosti za najviac dôležitú v porovnaní s environmentálnou a sociálnou. Ďalej túto metódu použili Lozano - Oyola et al. (2012) pri stanovení ukazovateľov udržateľnosti v kultúrnom cestovnom ruchu. Obdobnou formou riešia zostavenie systému ukazovateľov udržateľnosti i ďalší autori ako García-Melón (2012), Miller (2001), či Manoliadis et al. (2007).

Vzhľadom k tomu, že neexistuje ucelená metodika merania udržateľnosti v cestovnom ruchu pomocou delfskej metódy, viacerí autori sa spoliehajú na informácie z odborných kníh, žurnálov a štúdií, ktoré sú následnou praktickou aplikáciou podrobené hľadisku významnosti vo vybranom zariadení, či forme cestovného ruchu (Roberts, 2004). Z tohto dôvodu je odlišnosť vo výskumoch braná ako jedna zo subjektívnych hľadísk stanovenia ukazovateľov udržateľnosti obecné.

1.5.4 Sústavy ukazovateľov pre meranie udržateľnosti

Za účelom odstránenia nepresností pri meraní udržateľnosti súvisiacich s jej vágnosťou a normatívnym charakterom, vznikli okrem vyššie spomenutých návodov na meranie udržateľnosti i rôzne sústavy ukazovateľov, ktoré zhmotňujú jej charakter a umožňujú jej aplikovateľnosť do praxe.

Nielen samotní autori, ale i európske a svetové inštitúcie ako napr. Európska únia (2013), Rada Európy (2006), OECD (2002), či WTO (2004) sa zaoberajú otázkou merania udržateľnosti prostredníctvom návrhu konkrétnych systémov a sústav ukazovateľov pre jednotlivé piliere udržateľnosti. Ich cieľom je primárne zhodnotiť a následne zjednotiť ukazovatele pre meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu a určiť tak štandardy v tejto oblasti.

Teoretická analýza v tejto kapitole obsahuje zobrazenie prístupov k meraniu udržateľnosti troch vybraných organizácií:

- ✓ sústava ukazovateľov podľa WTO – Svetová organizácia cestovného ruchu (WTO, 2004);
- ✓ sústava ukazovateľov udržateľného rozvoja podľa Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007);
- ✓ sústava ukazovateľov navrhnutých Európskou komisiou (Európska únia, 2013).

Sústava ukazovateľov podľa WTO (2004)

Svetová organizácia cestovného ruchu bola jednou z prvých celosvetových organizácií, ktorá vytvorila systém ukazovateľov na medzinárodnej úrovni so zámerom obmedziť odlišné chovanie turistov, ničenie kultúrnych pamiatok, zamedzenie kontaminácie vodných zdrojov a pod. Sústava ukazovateľov podľa Svetovej organizácie cestovného ruchu nerozdeľuje ukazovatele podľa členenia klasických pilierov na ekonomický, sociálny a environmentálny, ale rozloženie nadväzuje na aktuálne problémy udržateľnej destinácie. Ukazovatele sú zoradené podľa jednotlivých hľadísk akými sú (a) blahobyt domácich komunít a s nimi

spojená spokojnosť s cestovným ruchom na ich území, (b) udržateľnosť kultúrneho vlastníctva, (c) účasť komunit na cestovnom ruchu, (d) zdravie a bezpečnosť, (e) ekonomické benefity z cestovného ruchu, (f) ochrana prírodných zdrojov, (g) management ojedinelých prírodných zdrojov, (h) zníženie dôsledkov aktivít cestovného ruchu, (i) kontrola aktivít účastníkov cestovného ruchu, (j) plánovanie a kontrola destinácií, (k) tvorba produktov a služieb a (l) udržateľnosť operácií v cestovnom ruchu a služieb s nimi súvisiacich. (WTO, 2007)

Z dôvodu rozmanitosti členenia a následného porovnania s ďalšími systémami sú vybrané ukazovatele podľa WTO (2004) pre potreby práce prepracované a zhrnuté autorkou do klasických troch dimenzií udržateľnosti, tak ako ich predstavuje WTO a znázorňuje tabuľka 4.

Tabuľka 4 Ukazovatele udržateľnosti podľa WTO (vlastné spracovanie na základe WTO, 2004)

Pilier	Názov ukazovateľa
Ekonomický	% celkovej obsadenosti v sezóne
	Miera obsadenosti v ubytovacích zariadeniach
	Pomer počtu turistov v hlavnej oproti slabej sezóne
	% rozpočtu utrateného rozpočtu na propagáciu v hlavnej sezóne a mimo sezónu
	% zariadení otvorených po celý rok
	Počet zamestnaných v sektore cestovného ruchu podľa odvetvia
	% prác na plný a čiastočný úväzok
	Spokojnosť zamestnancov
	Úroveň príjmov zamestnancov
	Sťažnosti
	% importovanej práce z iných regiónov, či krajín
	Priemerná dĺžka pobytu
	% ubytovacích zariadení otvorených celoročne (bez ohľadu na sezónnosť)
	Miera nezamestnanosti (v ubytovacích zariadeniach) mimo sezónnosť
	% rozpočtu investovaného do propagačných aktivít v slabých a mimo sezónnych oblastiach
Počet podnikov ubytovacích služieb na danom území	
Environmentálny	Spotreba energie zo všetkých zdrojov
	% podnikov zúčastňujúcich sa na programoch uchovávaní energie, či praktikujú politiku úspory energie
	% spotreby energie z obnoviteľných zdrojov
	% turistickej infraštruktúry umiestnenej v chránenej oblasti
	% lyžiarskych areálov so umelým zasnežením a technikou

Pilier	Názov ukazovateľa
	% ubytovacích zariadení so systémom environmentálneho manažmentu, či certifikácii
	Celkový objem spotrebovanej vody v litroch na turistu za deň
	Úspora vody (% redukovanej, či recyklovanej vody)
	% podiel odpadu v destinácii
	% recyklovaného odpadu
	Objem odpadu produkovaný destináciou v tonách za mesiac
	Počet zdravotných a respiračných problémov hlásených turistami
Sociálny	Úroveň miestnej spokojnosti s cestovným ruchom
	Počet sťažností miestnych rezidentov
	% sociálnych služieb vzťahujúcich sa k cestovnému ruchu
	Počet turistov na deň/mesiac
	Priemerná dĺžka pobytu
	Pomer turistov k miestnym obyvateľom na akciách, či slávnostiach
	Počet imigrantov (príp. nových rezidentov) zamestnaných v cestovnom ruchu v predchádzajúcom roku
	% podiel mužov a žien zamestnaných v cestovnom ruchu

Európska únia (2013)

Druhý významný zoznam ukazovateľov udržateľnosti pre destinácie cestovného ruchu je navrhnutý Európskou úniou (2013). Systém ukazovateľov bol Európskou komisiou založený pre vytvorenie rovnováhy medzi jednotlivými zložkami destinácie za účelom merania a monitorovania procesov riadenia udržateľnosti v turistickej destinácii. Systém je zložený z ukazovateľov, súborov nástrojov a údajov. Obsahuje 27 základných a 40 voliteľných ukazovateľov s možnosťou vlastnej voľby a kombinácie tých, ktoré sú vhodné pre potreby danej destinácie.

Ukazovatele sú podľa metodiky Európskej komisie rozdelené do štyroch základných rovín a to (a) riadenie destinácie, (b) ekonomická hodnota, (c) sociálny a kultúrny dopad a (d) dopad na životné prostredie. Ich konkrétny prehľad prináša tabuľka 5.

Tabuľka 5 Ukazovatele udržateľnosti podľa Európskej únie (vlastné spracovanie, Európska únia, 2013)

Pilier	Názov základného ukazovateľa
Riadenie destinácie	% podiel destinácie, na ktorý sa vzťahuje udržateľná stratégia
	% podiel podnikov/prevádzok v odvetví C v destinácii, ktoré v súvislosti s opatreniami v oblasti životného prostredia/ kvality/ udržateľnosti/ sociálnej zodpovednosti podnikov využívajú dobrovoľnú overenú certifikáciu/ známku

Pilier	Názov základného ukazovateľa
	% podiel návštevníkov celkovo spokojných s pobytom v destinácii
	% podiel návštevníkov, ktorí uvádzajú, že si uvedomujú snahu destinácie o udržateľnosť
Ekonomická hodnota	Počet turistických nocí za mesiac
	Denná útrata na turistu (ubytovanie, strava, iné služby)
	Priemerná dĺžka pobytu turistu (počet nocí)
	Obsadenosť komerčných ubytovacích kapacít za mesiac a ich priemer za rok
	Priama zamestnanosť v CR ako % podiel na celkovej zamestnanosti
	% podiel podnikov v odvetví CR, u ktorých za posledný rok prebehla kontrola požiarnej ochrany
	% podiel podnikov v odvetví CR, ktoré aktívne podnikajú kroky k využitiu miestneho a udržateľného tovaru a služieb, ako i tovaru a služieb s certifikáciou „spravodlivý obchod“
Sociálny a kultúrny pilier	Počet turistov/návštevníkov na 100 obyvateľov
	% podiel mužov a žien zamestnaných v odvetví CR
	% podiel komerčných ubytovacích zariadení s izbami s prístupnosťou pre osoby so zdravotným postihnutím
	% podiel návštevníckych atrakcií, ktoré sú prístupné osobám so zdravotným postihnutím
	% podiel destinácie, na ktorý sa vzťahuje politika alebo plán na ochranu kultúrneho dedičstva
Životné prostredie	% podiel turistov a jednodenných návštevníkov, ktorí ako dopravu do destinácie využívajú rôzne druhy dopravy (verejná/súkromná a typ)
	Priemerná dĺžka cesty (km) turistov z domova do destinácie a späť či priemerná dĺžka cesty (km) z predchádzajúcej destinácie do destinácie aktuálnej
	% podiel podnikov v odvetví CR zapojených do opatrenia k zmierneniu zmeny klímy – napr. kredity za kompenzáciu emisií CO ₂
	Objem odpadu, ktoré destinácie vytvárajú (tony na obyvateľa a rok či mesiac)
	Objem recyklovaného odpadu (% podiel alebo objem na obyvateľa a rok)
	% podiel odpadných vôd, ktoré pred vypustením prejdú čistením aspoň na sekundárny stupeň
	Spotreba sladkej vody na turistu a noc v porovnaní so spotrebou bežného obyvateľstva na osobu a noc
	Spotreba energie na turistickú noc v porovnaní so spotrebou energie na osobu a noc u bežného obyvateľstva

Ďalším, tentokrát českým zdrojom indikátorov udržateľnosti je **Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007)**, ktoré používa k hodnoteniu udržateľnosti v oblasti cestovného ruchu ukazovatele rozvrstvené podľa základných troch pilierov takto:

Tabuľka 6 Ukazovatele udržateľnosti podľa Združenia pre rozvoj obcí a regiónov, o.s. (vlastné spracovanie, Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007)

Pilier	Názov ukazovateľa
Ekonomický	HDP na osobu v bežných cenách za rok, alebo v stálych cenách ku počtu obyvateľov
	Podiel celkových čistých investícií k hrubým investíciám
	Rozdiel príjmov a výdajov verejných rozpočtov k HDP
	Rozdiel medzi celkovou hodnotou vyvezených a dovezených služieb a tovaru k HDP
	Podiel HDP k počtu pracovníkov v bežných cenách za rok alebo v stálych cenách za dlhšie časové obdobie
	Domáca materiálová spotreba k HDP
	Celková spotreba energie k HDP
Sociálny	Pomer počtu nezamestnaných celkom, muži, ženy, mladší pracovníci/ ku celkovej pracovnej sile
	Pomer počtu zamestnaných starších pracovníkov nad 55 rokov k celkovej pracovnej sile v tejto vekovej skupine
	Očakávaná dĺžka života pri narodení a vo veku 65 rokov
	Populácia pod hranicou chudoby pred a po sociálnych transferoch (hranicou chudoby je myslených 50% mediánov príjmov)
Environmentálny	Meranie emisie skleníkových plynov
	Podiel materiálovo využitých komunálnych odpadov
	Spotreba primárnych energetických zdrojov na obyvateľa
	Podiel spotreby obnoviteľných zdrojov energie
	Prepravné výkony v nákladnej doprave
	Spotreba priemyslových hnojív
	Vývoj populácií vybraných druhov vtákov

1.5.5 Udržateľnosť a jej meranie v podmienkach Českej republiky

Všeobecne je východiskom pre definovanie udržateľnosti v Českej republike platný zákon č. 17/1992. Ten ju charakterizuje ako „rozvoj, ktorý súčasným i budúcim generáciám zachováva možnosť uspokojovať ich základné životné potreby a pritom neznižuje rozmanitosť prírody a zachováva prirodzené funkcie ekosystémov“. (Zákon č. 17/1992 Sb. o životním prostředí, § 6, 1991)

Udržateľný rozvoj a jeho koncepcia je ďalej v Českej republike charakterizovaná Ministerstvom životného prostredia (2008-2015) ako model, ktorý „odráža prirodzené environmentálne limity hospodárskeho rastu“ a presadzuje „uviedenie hospodárskeho a spoločenského vývoja do súladu s kapacitami ekosystémov, so zachovaním prírodných hodnôt a biologickej rozmanitosti pre terajšie i budúce generácie“. (Ministerstvo životného prostredia, 2008-2015) V Českej republike sa za oficiálne prvý schválený dokument udržateľnosti považuje Stratégia udržateľného rozvoja schválená v roku 2004, resp. dnes platná ako Strategický rámec udržateľného rozvoja Českej republiky schválený v roku 2010. Orgánom zodpovedným za prípravu tejto stratégie je Rada vlády pre udržateľný rozvoj schvaľovaná vládou Českej republiky. Situačná správa tejto stratégie obsahuje 34 ukazovateľov, ktoré popisujú udržateľnosť vo všetkých troch pilieroch:

- *ekonomický pilier*: makroekonomická a fiškálna oblasť, energetika, surovinová a poľnohospodárska politika, regionálny rozvoj, optimálna zamestnanosť, flexibilná ekonomika založená na znalostiach;
- *environmentálny pilier*: najlepšia kvalita všetkých zložiek životného prostredia, minimalizácia stretov medzi ekonomickými aktivitami a ochranou životného prostredia, riešenie globálnych environmentálnych problémov;
- *sociálny pilier*: sociálna súdržnosť a nízka nezamestnanosť. (Ministerstvo životného prostredia, 2010)

Zároveň je súčasťou tejto správy štruktúra 5 prioritných ôs, ktoré vytvárajú prioritný rozhodovací rámec pre Českú republiku v oblasti udržateľnosti:

1. Spoločnosť, človek, zdravie

Priorita 1.1.: Zlepšovať podmienky pre zdravý život

Priorita 1.2.: Zlepšovať životný štýl a zdravotný stav populácie

Priorita 1.3.: Prispôbiť politiku a služby demografickému vývoju a podporiť medzigeneračnú a rodinnú súdržnosť

2. Ekonomika a inovácie

Priorita 2.1.: Podpora dynamiky národnej ekonomiky a posilňovanie konkurencieschopnosti (priemyslu, podnikania, poľnohospodárstva a služieb)

Priorita 2.2.: Zistenie energetickej bezpečnosti a zvyšovanie energetickej surovinovej efektivity hospodárstva

Priorita 2.3.: Rozvoj ľudských zdrojov, podpora vzdelávania, výskumu a vývoja

3. Rozvoj územia

Priorita 3.1.: Upevňovanie územnej súdržnosti

Priorita 3.2: Zvyšovanie kvality života obyvateľov územia

Priorita 3.3.: Účinnnejšie presadzovať strategické a územné plánovanie

4. Krajina, ekosystémy a biodiverzita

Priorita 4.1.: Ochrana krajiny ako predpoklad pre ochranu druhovej diverzity

Priorita 4.2: Zodpovedné hospodárenie v poľnohospodárstve a lesníctve

Priorita 4.3.: Adaptácia na zmenu klímy

5. Stabilná a bezpečná spoločnosť

Priorita 5.1: Posilňovanie sociálnej stability a súdržnosti

Priorita 5.2.: Efektívny štát, kvalitná verejná správa a rozvoj občianskeho sektoru

Priorita 5.3.: Zvyšovanie pripravenosti k zvládnutiu dopadov globálnych a iných nebezpečných hrozieb a rizík a posilňovanie medzinárodných väzieb. (Ministerstvo životného prostredia, 2010)

I keď je možné z tohto dokumentu čerpať len v teoretickej rovine vzhľadom k tomu, že nie je upresnená aplikácia a použitie ukazovateľov v jednotlivých ekonomických činnostiach, je považovaný za jeden z dôležitých dokumentov pre udržateľný rozvoj v Českej republike (Louda, n.d.). Medzi ďalšie dokumenty súvisiace s udržateľným rozvojom všeobecne patria napr. Životné prostredie Českej republiky, Dúhový program ozdravenia životného prostredia Českej republiky, Program obnovy vidieka, Štátna politika životného prostredia, Česká brána 21, Stratégia regionálneho rozvoja, Koncepcia štátnej politiky cestovného ruchu ČR, Návrh rozvoja dopravných sietí v ČR do roku 2010, Koncepcia rozvoja dopravy a spojov v ČR a Národná politika výskumu a vývoja ČR. (Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007)

V kontexte cestovného ruchu je nutné podotknúť, že doposiaľ v Českej republike neexistuje jednotný súhlas a metodológia určená k meraniu udržateľného rozvoja cestovného ruchu či udržateľnosti všeobecne (Hudrlíková, 2013). V českej literatúre výskum zameraný na ukazovatele udržateľnosti CR spolieha na svetové diela a upravuje ich význam v podmienkach Českej republiky. Podľa Kalabisovej (2013) existujú v Českej republike len dve diela, ktoré riešia problematiku ukazovateľov udržateľnosti cestovného ruchu na lokálnej úrovni.

1. „Indikátory trvale udržateľného rozvoja ako nástroj sledovania a znižovania disparít na úrovni obyvateľstva jednotlivých regiónov v rámci výskumu pre Ministerstvo pre miestny rozvoj v rámci výskumného projektu WD-69-07-4 (riešený v rokoch 2007-2011)“ ;
2. „Potenciál a zaťaženie oblasti cestovným ruchom v súvislosti s ochranou životného prostredia, financovaného Internou grantovou agentúrou VŠE (riešený v období júl 2007 – september 2008)“.

V nadväznosti na prvý projekt „Indikátory trvale udržateľného rozvoja ako nástroj sledovania a znižovania disparít na úrovni obyvateľstva jednotlivých regiónov“ zostavili Pavlas a Šilhánková (n.d.) tri základné ekonomické aspekty udržateľnosti:

- *hodnotenie finančnej stability územia a schopnosť územnej jednotky realizovať budúce investície (ukazovateľ finančného zdravia)* – zahŕňa i čiastkové ukazovatele ako napr. štruktúra kapitálových výdajov, zadlženosť na 1 obyvateľa, priemerná kapacita samofinancovania a podiel prebytku bežného rozpočtu na rozpočtových príjmoch;
- *hodnotenie ekonomického potenciálu obce* – jedná sa predovšetkým o predpoklady územia a ich schopnosť vytvárať budúcu ekonomickú aktivitu v danom území vrátane napr. priemyslových a rozvojových zón, výskyt objektov a plôch vhodných k ekonomickému využitiu, či plochy vhodné pre cestovný ruch;
- *hodnotenie potenciálu ekonomickej aktivity obyvateľstva* – klasifikuje lokalitu na základe jej atraktívnosti pre obyvateľov z hľadiska pracovných príležitostí a ekonomického prospechu plynúceho z realizácie aktivít na danom území.

Ostatné české odborné pramene vytvárajú prehľad o meraní a ukazovateľoch udržateľnosti v rôznych oblastiach, napr. v regiónoch, vo vidieckom cestovnom ruchu a pod., i keď sa pohľady viacerých autorov a ich vedeckých diel neopierajú o jednotnosť v stanovení ukazovateľov. Napríklad Musil (2010) svoj výskum zameriava na vidiecky cestovný ruch a rieši najmä problematiku environmentálnej udržateľnosti. Prieskum bol zameraný na monitoring návštevníkov a zmapovanie názorov obyvateľov a starostov v regióne Česká Kanada. Tento výskum neponúka zoznam konkrétnych ukazovateľov udržateľnosti, ale načrtáva len možnosti merania rozvoja cestovného ruchu v danom regióne. Nadväzuje naň vo svojej dizertačnej práci, ktorá vyústila v návrh konkrétneho alternatívneho využitia modelu životného cyklu destinácie pre malé otvorené územia spoločne s návrhom sady ukazovateľov. (Musil, 2015) Obdobne sa vidieckej turistike venuje aj dvojica autoriek Šimková a Rybová (2012), ktoré navrhli ukazovatele udržateľnosti pre ekonomickú, environmentálnu a sociálnu oblasť. Okrem hlavných oblastí udržateľnosti stanovujú ukazovatele aj pre technologickú, kultúrnu a politickú oblasť. Základnými ukazovateľmi udržateľnosti v troch elementárnych pilieroch udržateľnosti pre vidiecky cestovný ruch v Českej republike sú:

- *ekonomické*: zamestnanosť v CR, aktivity alternatívneho zamestnania, príspevok CR miestnej ekonomike, financovanie CR, odpadové hospodárstvo, typ vlastníctva v podnikaní, cenová úroveň, dostupnosť tovaru;

- *sociálne*: spokojnosť turistov, spokojnosť miestnych obyvateľov, stres, sociálne dopady, kvalita života, bezpečnosť lokality, turistická iritácia;
- *environmentálne*: ochrana územia, atraktivnosť destinácie, eco-labeling, ekologicky zamerané projekty pre rezidentov, ekologicky zamerané projekty pre turistov, aktivity „šetrného CR“, nežiadúce aktivity ľudí na území, deštrukcia krajiny nezodpovednými návštevníkmi, kritické ekosystémy. (Šimková a Rybová, 2012)

Na hromadné ubytovacie zariadenia sa zameriava Závodná (2012) a vo svojej práci uvádza 5 ubytovacích podnikov cestovného ruchu, konkrétne penzióny v danom regióne, a následnú aplikáciu ukazovateľov udržateľnosti práve na vybrané podniky turizmu. Ako nástroj pre meranie udržateľnosti autorka zvolila environmentálne subsystémy a to energiu, potraviny, odpady, vodu a dopravu.

Na ďalšiu oblasť a to udržateľnosť regiónov sa zameriava Hudrlíková (2013), ktorá prípadovú štúdiu postavila na českých regiónoch spadajúcich pod nomenklatúru štatistických územných jednotiek, NUTS 3, resp. malé regióny. Na základe definovaných veličín zostavila efektívnu metódu pre hodnotenie udržateľnosti v krajoch NUTS 3. Toto použitie je však stále v teoretickej rovine a neobsahuje tak aplikáciu na konkrétne podniky v cestovnom ruchu.

Hak, Kovanda a Weinzettel (2012) sa takisto zaoberajú zostavením ukazovateľov pre vyhodnotenie udržateľného rozvoja v Českej republike, avšak len v obecnej rovine. K posúdeniu stratégie Českej republiky pre trvalo udržateľný rozvoj navrhli týchto deväť prvkov udržateľného rozvoja, ktoré následne podrobili výskumu relevantnosti v oblasti verejnej a vedeckej:

- verejná doprava;
- využitie energie;
- klimatické zmeny;
- použitie zdrojov;
- odpadové hospodárstvo;
- poľnohospodárstvo;
- lesníctvo;
- biodiverzita;
- ochrana životného prostredia.

1.6 Teoretické východiská práce

V predchádzajúcej kapitole práce bol zhrnutý a popísaný súčasný stav problematiky udržateľnosti a jej merania v cestovnom ruchu pomocou využitia teoretických znalostí v zahraničnej a domácej odbornej literatúre. Taktiež boli definované základné pojmy pre pochopenie názvoslovie v cestovnom ruchu a jeho význam. Zhrnutím všetkých uvedených dostupných preskúmaných odborných diel možno dospieť k záveru, že udržateľnosť ako normatívny

a nemateriálny koncept je v cestovnom ruchu riešená mnohými autormi, avšak závery vyplývajúce z výskumov sú príliš obecné bez konkrétnej aplikácie na ekonomické činnosti a služby cestovného ruchu tak, ako sú definované podľa klasifikácie CZ NACE.

Druhým zistením je, že o udržateľnosti sa v dnešnej dobe hovorí najmä v súvislosti so životným prostredím, hotelovými zariadeniami a destináciami a to sa odzrkadľuje v dielach jednotlivých autorov i v príkladoch dobrej praxe. Environmentálna udržateľnosť sa dokonca stáva akýmsi fenoménom a marketingovým lákadlom mnohých podnikov cestovného ruchu. Je nutné zdôrazniť, že po výskumnej stránke je ekonomický pilier udržateľnosti v cestovnom ruchu a jeho aplikácia v konkrétnych podmienkach trhu naprieč zahraničnou i domácou literatúrou nedostačujúca. Vzhľadom k neustále meniacemu sa ekonomickému prostrediu je nutné otázku zachovania prosperujúcich zariadení služieb cestovného ruchu vidieť ako výzvu k úspešnému dlhodobému rastu. Avšak úspešného dlhodobého rastu nie je možné dosiahnuť v krátkodobom horizonte. Cestovný ruch nie je stabilným sektorom, ale jeho rast a prosperita sa odvíja od aktuálnej ekonomickej situácie a životnej úrovne dopytu. Týmto a mnohým ďalším faktorom uvedeným v teoretickej časti sa podniky a ekonomické činnosti cestovného ruchu musia prispôbiť. Avšak, podnikom cestovného ruchu a ich manažmentu častokrát chýba dynamika a motivácia v riešení ekonomických otázok z dlhodobého horizontu, ktoré sú v tomto odvetví nevyhnutné.

Z literárnej rešerše vyplýva fakt, že v podmienkach Českej republiky je meranie udržateľnosti zatiaľ riešené vo veľmi obecnej rovine v rôznych oblastiach cestovného ruchu. Ukazovatele udržateľnosti sú v cestovnom ruchu riešené najmä v oblastiach malých otvorených území, konkrétnych regiónov, či v rámci vidieckeho cestovného ruchu, ale chýba všeobecne stanovený pohľad na ekonomicky udržateľné zabezpečenie cestovného ruchu akými sú konkrétne podniky cestovného ruchu ako napr. ubytovacie, stravovacie, či dopravné zariadenia.

Z dôvodu neustále meniaceho sa prostredia a faktorov vplývajúcich na cestovný ruch zo strany dopytu i ponuky bolo autormi popísaných mnoho metód a systémov ukazovateľov udržateľnosti, ktoré sú súčasťou prvej kapitoly. Z literárnej rešerše vzišla potreba, ktorá predstavuje tzv. „biele miesto“ vo vedecko-výskumnej rovine na trhu cestovného ruchu Českej republiky a tou je absencia prieskumu v oblasti využitia indikátorov ekonomickej udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu a následné uvedenie nového systému ukazovateľov pre hodnotenie tejto stránky udržateľnosti, na ktoré bude nadväzovať ďalšia časť práce.

2. CIELE, POSTUPY A HYPOTÉZY PRÁCE

Nasledujúca kapitola slúži k predstaveniu hlavného cieľa práce, naň nadväzujúcich čiastkových cieľov, postupov a stanovených hypotéz. Teoretická východiská práce poskytnú náhľad na súčasný stav problematiky udržateľnosti a jej merania, z ktorého vyplýva nedostatočná praktická aplikácia prvkov ekonomickej udržateľnosti do podnikov cestovného ruchu v podmienkach Českej republiky. Dôvodom riešenia popisovanej problematiky je teda absencia podobného výskumu v podmienkach Českej republiky, ktorý bude na vedecko-výskumnej úrovni podrobnejšie rozpracovaný.

2.1 Ciele dizertačnej práce

Hlavným cieľom dizertačnej práce je zistenie miery využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu a na základe toho zostavenie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti pre tieto podniky.

Medzi čiastkové ciele práce patrí:

- vymedzenie teritoriálneho a vecného hľadiska výskumu;
- zmapovanie aktuálneho stavu riešenia ekonomickej udržateľnosti vo vybraných podnikoch cestovného ruchu;
- zmapovanie využívania a následné definovanie kľúčových ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti pri meraní vo vybraných podnikoch cestovného ruchu;
- návrh systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti vo vybraných podnikoch cestovného ruchu.

2.2 Hypotézy dizertačnej práce

Vzhľadom k využitiu kvantitatívneho výskumu formou dotazníkového prieskumu sú pre naplnenie hlavného cieľa stanovené odpovedajúce hypotézy a to na základe teoretického poznania a delfskej metódy, ktoré boli realizované pred samotným dotazníkovým prieskumom. Ku každej alternatívnej hypotéze bola pre potreby overenia stanovená pre prehľadnosť i nulová hypotéza.

H₁: Pojem ekonomická udržateľnosť je pre väčšinu (viac ako 50%) oslovených v hotelovom priemysle Zlínskeho kraja neznámym pojmom v praxi.

H₀₁: Pojem ekonomická udržateľnosť je pre väčšinu (viac ako 50%) oslovených v hotelovom priemysle Zlínskeho kraja známym pojmom v praxi.

H₂: Najviac by v praxi systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti využívali 3* hotely.

H₀₂: Najmenej by v praxi systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti využívali 3* hotely.

H₃: Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomickej udržateľnosti) a Y (záujem o výsledky výskumu) sú závislé.

H₀₃: Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomickej udržateľnosti) a Y (záujem o výsledky výskumu) sú nezávislé.

H₄: Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomickej udržateľnosti) a Y (záujem o implementáciu systému hodnotenia ekonomickej udržateľnosti) sú závislé.

H₀₄: Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomickej udržateľnosti) a Y (záujem o implementáciu systému hodnotenia ekonomickej udržateľnosti) sú nezávislé.

Zamietnutie, či potvrdenie stanovených hypotéz je vyhodnotené v kapitole 4.3.4.

2.3 Postup spracovania práce

Na základe stanovených cieľov práce je možné celý výskumný proces rozčleniť do niekoľkých základných etáp.

I. Literárna rešerš

V prvej etape došlo k zmapovaniu súčasného stavu problematiky v oblasti cestovného ruchu, udržateľnosti a jej spôsobov merania v zahraničných i domácich podmienkach. Táto etapa taktiež poslúžila k analýze existujúcich ukazovateľov merania ekonomickej udržateľnosti. Zhrnutím súčasného stavu literatúry bola preukázaná nízka vedecko-výskumná činnosť v oblasti merania ekonomickej udržateľnosti na úrovni podnikov cestovného ruchu v Českej republike. Na tomto základe bol ďalej stanovený cieľ a metodika výskumu.

II. Definovanie cieľov a metodiky výskumu

V rámci literárnej rešerše, ktorá umožnila komplexne zmapovať súčasný stav udržateľného cestovného ruchu a jeho merania došlo k nastaveniu hlavného a čiastkových cieľov pre výskum. Ich popis je uvedený v kapitole 2.1. Metodika použitá v rámci práce je kombináciou kvalitatívneho (delfská metóda) a kvantitatívneho (dotazníkový prieskum) výskumu.

III. Definovanie oblasti výskumu

Literárna rešerš potvrdila, že ekonomickej udržateľnosti na úrovni podnikov cestovného ruchu nie je riešená a preto sa tento výskumný problém stal i hlavným cieľom výskumu. Keďže je oblasť podnikov cestovného ruchu veľmi široká, zameriava sa táto etapa práce na stanovenie jedného druhu podniku cestovného ruchu, konkrétne

hotelových zariadení a to najmä pre detailnejšie zameranie výskumu a jeho výslednú pridanú hodnotu. Zároveň dochádza k teritoriálnemu vymedzeniu výskumu pre jeho vyššiu pridanú a vypovedajúcu hodnotu.

IV. Zber a vyhodnotenie dát pre výskum

Na základe vyššie uvedeného došlo k využitiu dvoch metód pri spracovaní výskumnej časti práce. Prvou z nich je delfská metóda doplnená štruktúrovaným rozhovorom, ktorá bola využitá za účelom zistenia názorov a aktuálnej situácie v oblasti udržateľnosti hotelových zariadení v Zlínskom kraji. Následne nadväzovala metóda dotazníkového prieskumu, ktorej cieľom bolo zistiť, či je pojem ekonomická udržateľnosť známy a využívaný. Nemenej dôležitým zistením bola ochota v implementácii systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v danom hotelovom zariadení Zlínskeho kraja a miera využitia predložených ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti.

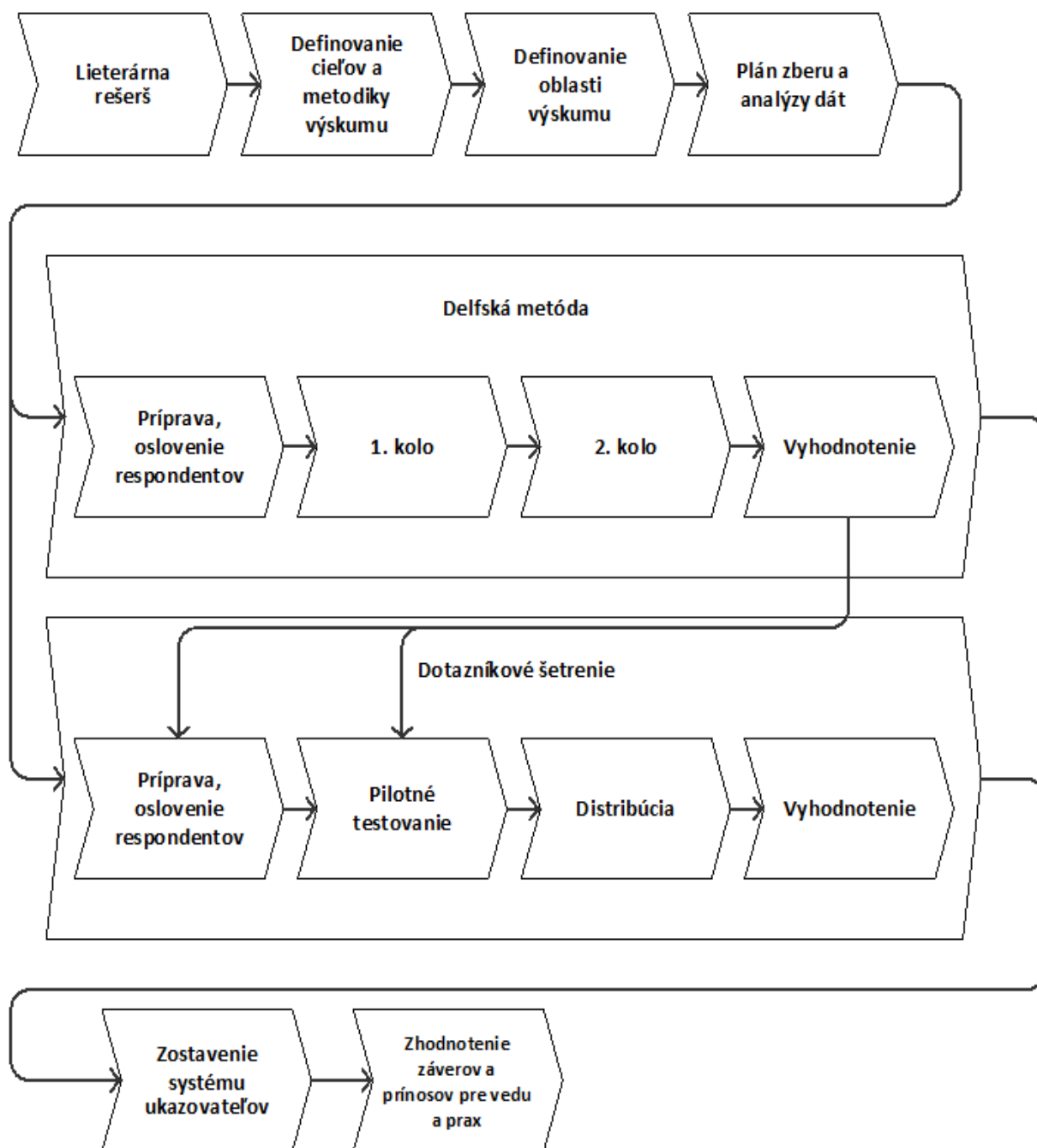
V. Zostavenie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti

Poslednou výskumnou etapou bolo na základe zlúčenia predchádzajúcich dát a informácií vytvoriť systém ukazovateľov, ktorý by hotelové zariadenia CR mohli využívať pri riadení ekonomickej udržateľnosti.

VI. Zhodnotenie záverov a prínos pre vedu a prax

Je zrejmé, že výsledky tohto výskumu poslúžia hotelovým zariadeniam v praxi. Je však nutné uviesť možnosti a závery, ktoré pre hotelové zariadenia z tohto výskumu vyplývajú, nielen v praktickej, ale i teoretickej rovine a načrtnúť tiež možnosti pre budúci výskum.

Celý postup spracovania práce je možné zaznamenať do modelu, ktorý je detailne popísaný na obr. 4.



Obr. 4 Metodický postup spracovania práce (vlastné spracovanie)

3. APLIKOVANÉ METÓDY SPRACOVANIA PRÁCE

Metódy využité v práci sú rozvrstvené podľa chronologickej postupnosti s využitím primárnych a sekundárnych dát výskumu. Teoretický rámec bol využitý k stanoveniu koncepčného rámca pomocou kvantitatívneho a kvalitatívneho výskumu. Finn et al. (2000) podporuje kombináciu oboch foriem výskumov a to vzhľadom k tomu, že je možné podporiť silné stránky a minimalizovať slabé stránky u oboch typov výskumov. Jeho predpoklad vychádza z faktu, že kvalitatívny a kvantitatívny výskum sú doplnujúce sa a nie konkurenčné prístupy k vedeckému výskumu.

3.1 Kvantitatívny výskum

Kvantitatívnym výskumom oslovíme veľkú výskumnú vzorku a jeho cieľom je získať merateľné číselné údaje danej skúmanej problematiky (Gúčik a kol., 2011). Kvantitatívny výskum má podľa Nykiela (2007) dve hlavné výhody. Ak je výskum správne definovaný, získané výsledky sú zo štatistického hľadiska spoľahlivé. Druhou výhodou je možnosť vzťahnutia výsledkov na populáciu obecné. Primárnou nevýhodou je, že výsledky možno spracovávať a merať iba ak sú známe ešte pred výskumom (napr. podliehajú výsledkom z dotazníkového prieskumu).

Podporenie hlavného cieľa kvantitatívnym výskumom vychádza z týchto krokov:

- spracovanie teoretického rámca;
- identifikácia skúmaných konceptov;
- stanovenie hypotéz;
- definovanie indikátorov, premenných;
- zber empirických dát;
- testovanie hypotéz pomocou zozbieraných dát;
- potvrdenie, či vyvrátenie hypotéz;
- predpovedanie budúcich javov a postrehov. (Finn et al., 2000; Pickard, 2013)

Metódy kvantitatívneho výskumu využité v práci sú **kritická literárna rešerš**, stanovenie a overenie **hypotéz** a **dotazníkový prieskum**. Využitím kvantitatívneho výskumu dôjde k potvrdeniu/vyvráteniu hypotéz **H₁**, **H₂**, **H₃** a **H₄** a k zisteniu miery využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti vo vybraných podnikoch cestovného ruchu.

3.1.1 Kritická literárna rešerš

Hendl (2005, s. 21) tvrdí, že práve literárnou rešeršou dokážeme identifikovať „aké teoretické prístupy sú relevantné pro náš problém“. Stáva sa tiež hlavným podkladom pre výskum. Finn et al. (2000) prístup testovania teórie rozdeľuje na deduktívny a induktívny prístup. **Deduktívny prístup** je súčasťou

kvantitatívneho skúmania, pretože teoretickým rámcom sú skúmané empirické dôkazy k analýze akceptovania, či odmietnutia určitej teoretickej klauzuly. **Induktívny prístup** naopak spojený s kvalitatívnym výskumom znamená zostrojenie teoretického rámca na základe výskumu. V práci deduktívny prístup umožňuje v etape zberu a analýzy literárnych zdrojov vytvoriť teoretické pozadie pre identifikáciu kľúčových konceptov na základe teórie zahraničných i domácich autorov. Takisto je literárny prieskum využitý pred vlastným stanovením hypotéz.

Proces literárnej rešerše v práci bol koncipovaný podľa Pickard (2013) v týchto štyroch krokoch:

1. prieskum informácií – schopnosť využívať a efektívne hľadať vhodné zdroje literatúry k získaniu vhodných článkov, kapitol, či kníh;
2. zhodnotenie – schopnosť zhodnotiť dáta na základe vybraných kritérií;
3. kritická analýza – systematicky analyzovať obsah vybraných zdrojov;
4. výskumná syntéza – schopnosť syntetizovať rozličné literárne pramene do štrukturalizovanej podoby, ktorá poskytuje základ a pozadie k výskumnej téme.

Pri posudzovaní **zdrojov sekundárnych dát**, tzn. údajov už publikovaných, je dôležité overiť vhodnosť údajov pre konkrétny výskum (Kozel a kol., 2007). Dominantné postavenie v skúmaní literárnych prameňov majú dva typy sekundárnych zdrojov. Prvým typom sekundárnych údajov využitých v práci sú zahraničné a domáce monografické publikácie a internetové zdroje, ktoré slúžili predovšetkým k identifikácii základných pojmov a názvoslovia z oblasti cestovného ruchu a súvislostí medzi nimi. Okrem nich bol dôraz kladený i na druhý typ a to sú vedecké databázy typu Elsevier, EBSCO, SCOPUS, či Web of Science, ktorých výstupom bola analýza súčasného stavu vedeckého skúmania stavu udržateľnosti autormi v Českej republike i v zahraničí. Analýzou súčasného stavu pomocou sekundárnych zdrojov došlo k podrobnému teoretickému rozpracovaniu v oblasti cestovného ruchu, udržateľnosti a metód merania udržateľnosti ako v podmienkach zahraničných, tak i domácich. Literárna rešerš nie je súčasťou len prvej časti práce, ale bude využívaná priebežne v celej práci s postupujúcim výskumom.

3.1.2 Hypotézy

Hypotézy sú špecifické výskumné otázky založené na prieskume vstupných dát. Ich hlavným cieľom je pomocou štatistického testovania určiť, či je možné ich potvrdiť, alebo vyvrátiť. (Nykiel, 2007) Vlastnosti, či javy, medzi ktorými overujeme existenciu vzťahov sú nazývané premenné. Tie je možné rozdeliť na **nezávislé premenné**, ktoré sú príčinou, či podmienkou vzniku iného javu (vlastnosti) a **závislé premenné**, ktoré sú výsledkom pôsobenia nezávislej premennej. Hypotéza musí byť „tvrdenie vyjadrené oznamovacou vetou, musí vyjadrovať vzťah medzi dvoma premennými a musí byť empiricky overiteľná,

tzn., že premenné v hypotéze musia byť merateľné.“ (Gavora, 2000 v Chráska, 2007, s. 17)

Štatistické hypotézy overujeme proti tvrdeniu, tzv. **nulovej hypotéze H_0** . Nulová hypotéza predstavuje informáciu, že medzi meranými premennými, ktoré skúmame nie je vzťah. Ak sa pri štatistickej analýze preukáže, že nulovú hypotézu je možné odmietnuť, prijímame tzv. **alternatívnu hypotézu H_1** (prípadne označenie **H_A**). Alternatívna hypotéza teda znamená, že medzi sledovanými javmi (premennými) existuje vzťah. (Chráska, 2007)

Hypotézy sú stanovené v kapitole 2.2 tejto práce a k ich overeniu sú využité štatistické metódy popísané v kapitole 3.3.

3.1.3 Dotazníkový prieskum

Dotazník by mal odrážať koncepčný rámec celého praktického výskumu. Z tohto dôvodu je dôležité zvoliť správnu cieľovú skupinu a vhodné otázky. Čo sa týka cieľovej skupiny, podľa Nykiela (2007) je testovanie celkovej populácie príliš obecné a finančne náročné, a preto sa výskumníci zameriavajú na testovanie tzv. reprezentatívnej vzorky. V nadväznosti na druhy otázok a ich vypovedajúcu hodnotu, Crips (1973) definoval typy informácií, ktoré je možné z dotazníka získať a to (a) fakty, (b) takmer fakty, (c) uvedomenie si informácie, alebo prienik informácií, (d) názory, (e) postoje, (f) budúce plány a (g) dôvody. Cieľom dotazníkového prieskumu je získať informácie z prieskumu jednotlivcov, ktorí sú predstaviteľmi výskumnej vzorky. I napriek tomu, že metóda dotazníkového prieskumu v sebe skrýva pravdepodobnosť nepravdivosti dát a miera jej pravdivosti závisí najmä na ochote a vôli respondenta dotazník vyplniť, bude táto metóda vo výskume použitá vzhľadom k jej nízkej nákladovosti a širokému pokrytiu anonymných účastníkov. Rozoslaním dotazníkov firmám podľa vlastnej vytvorenej databázy a ich odpoveďami vznikne súbor dát o udržateľnosti v danej rovine vybraného zariadenia cestovného ruchu, ktoré povedú k naplneniu hlavného cieľa.

Vzhľadom k vyššie uvedenému, plánovanie výskumného dotazníkového prieskumu v praktickej rovine zodpovedá šiestim krokom podľa Nykiela (2007, s. 59):

1. popis situácie výskumu;
2. formulácie hypotéz;
3. návrh dotazníku;
4. definovanie cieľovej skupiny;
5. pilotné testovanie;
6. realizácia dotazníkového prieskumu.

Dotazník pozostávajúci z otvorených a uzatvorených otázok tak, ako je uvedený v prílohe 3, bol distribuovaný cieľovej skupine manažérov/vlastníkov/prevádzkarov hotelových zariadení Zlínskeho kraja.

Vyhodnotenie niektorých uzatvorených otázok dotazníku prebiehalo formou Likerovej škály (5= veľmi dobré, 4= dobré, 3= neutrálne, 2= slabé a 1= veľmi slabé). (Nykiel, 2007) Keďže Likertova škála skúma nielen postoje, ale vyjadruje i ich približnú silu je dobrým nástrojom pre skúmanie postojov rôznych respondentov. (Hayesová, 2007) Bližšia charakteristika procesu dotazníkového prieskumu a jeho výsledkov je uvedená v kapitole 4.3.

3.2 Kvalitatívny výskum

Pri kvalitatívnom výskume skúmame podstatu problému, príčiny a postoje opýtaného respondenta. Výskum je realizovaný na menšom počte vzoriek a jeho výsledky sú zovšeobecnené. (Gúčik, 2011) Phillimore a Goodson (2004) využíva kvalitatívneho výskumu priamo v cestovnom ruchu a tvrdí, že tento typ výskumu má výborný potenciál pre zber dát o činnostiach, udalostiach a správani k dosiahnutiu pochopenia jednotlivých procesov v sociálnom meradle. Medzi základné výhody kvalitatívneho výskumu patrí študovanie procesov a návrhy teórie, dobrá reakcia na miestnu situáciu a skúmanie fenoménu v prirodzenom prostredí (Šimková, 2013). Podľa Nykiela (2007) ďalšie výhody sú interakcia s respondentami a sloboda v prejave umožňujúca hlbšie skúmanie problematiky. Medzi nevýhody kvalitatívneho výskumu radíme nemožnosť zovšeobecnenia na populáciu, zložité testovanie hypotéz a teórie, časovú náročnosť a možnosť jednoduchšieho ovplyvnenia výsledkom výskumníkom (Šimková, 2013).

Kvalitatívne metódy využité v práci sú **delfská metóda** a **štruktúrovaný rozhovor** ako podporné metódy pre kvantitatívnu časť práce.

3.2.1 Delfská metóda

Delfská metóda patrí medzi kvalitatívne výskumné metódy, pretože jej závery vychádzajú z úsudkov skupiny expertov v danej oblasti prostredníctvom stanovených otázok. Panel expertov je nutné vytvoriť tak, aby mali závery tejto metódy finálnu vypovedajúcu hodnotu pre daný výskum. Metóda využívaná i v cestovnom ruchu (viď kapitola 1.5.3) má za cieľ zachovať anonymitu účastníkov prostredníctvom emailu, či rozhovorov, zozbierať názory od expertov a vytvoriť závery. Výhodou tejto metódy je jej anonymita dôležitá k minimalizácii potenciálnych vonkajších efektov, ktoré by mohli výpovede respondentov ovplyvniť. Aplikáciou tejto metódy získame spoľahlivé názory skupiny expertov v oblasti cestovného ruchu a to prostredníctvom intenzívneho zmiešaného dotazníkového prieskumu, ktoré môže mať niekoľko kôl. Aplikácia delfskej metódy do výskumu by nemala byť vnímaná ako hlavný nástroj výskumu, ale ako podpora a rozšírenie štúdie získaním spoľahlivých názorov k výskumu. (Ritchie et al., 2005)

Základné kroky delfskej metódy využité taktiež v práci sa dajú zhrnúť do týchto bodov:

- výber členov rozhodovacej komisie;
- definovanie kritérií pre hodnotenie potenciálnych kandidátov pre zostavenie expertného panelu v cestovnom ruchu;
- identifikácia potenciálnych kandidátov;
- žiadosť o ich účasť;
- finalizácia expertného panelu;
- definovanie problému a tvorba prvej verzie dotazníka;
- rozoslanie dotazníka a zber odpovedí;
- tvorba druhého dotazníka so zahrnutím všetkých predchádzajúcich odpovedí;
- rozoslanie dotazníka a zber odpovedí;
- zváženie ďalších kôl, ak je to nevyhnutné;
- rozoslanie zhrnutia všetkým účastníkov;
- aplikácia výsledkov k riešeniu výskumného problému. (Ritchie et al., 2005)

Cieľom prvého kola je motivovať a povzbudiť respondentov v detailnejších odpovediach. (Pickard, 2013) Odpovede môžu byť kvantifikované, zhodnotené pomocou škály, či textové. (Ritchie et al., 2005) Po druhom kole je dôležité rozhodnúť, či sú dáta dostatočne relevantné k pokračujúcemu výskumu. (Pickard, 2013) Po výskumných kolách je spísaná správa o výskume. Zvyčajne je osloveným expertom rozoslaný záver z výskumu.

Konkrétne výsledky získané od expertného panelu v rámci realizovanej delfskej metódy sú uvedené v kapitole 4.2.

3.2.2 Štruktúrovaný rozhovor

Metóda rozhovoru založená na priamom kontakte a zisťovaní faktov od respondentov (Čábalová, 2011) je zameraná na zistenie postojov daného výskumného problému na základe vopred stanovených a predložených otázok. Medzi niektoré typy rozhovorov podľa Hendla (2005) patrí napr.:

- štruktúrovaný otvorený rozhovor;
- rozhovor s návodom;
- neformálny rozhovor;
- naratívny rozhovor (prevažne biografický výskum);
- epizodické interview;
- skupinová diskusia;
- rozhovor s expertom a iné.

Pre potreby práce bol využitý štruktúrovaný rozhovor s otvorenými otázkami na vybranej vzorke troch respondentov z hotelových zariadení Zlínskeho kraja. Rozhovor bol súčasťou realizovanej delfskej štúdie. Kostra rozhovoru je súčasťou prílohy 2. Výsledky rozhovoru sú súčasťou delfského prieskumu v kapitole 4.2 tejto práce.

3.3 Využitie štatistické metódy

Pri analýze primárnych a sekundárnych dát tejto práce je použitá deskriptívna a induktívna štatistika. **Deskriptívna** alebo popisná **štatistika** poskytuje čo najpresnejšiu, prehľadnú a názornú informáciu o meraných hromadných javoch, či vlastnostiach. **Induktívna štatistika** je zameraná na pomoc pri rozhodovaní o vzťahu medzi sledovanými premennými. Výber vzorky pre výskum prebiehal na základe **zámerného výberu**. U tohto výberu neexistuje náhoda, alebo úsudok výskumníka. Vybraným spôsobom zámerného výberu u kvantitatívneho výskumu formou dotazníkového prieskumu tejto práce bol zvolený **kvótny výber**. U tohto výberu sú na začiatku zvolené konkrétne znaky, podľa ktorých výber zameriame. Zvláštnou formou kvótného výberu je i **panel**, ktorý bol uplatnený v kvalitatívnom prieskume delfskou metódou. Panelom rozumieme reprezentatívnu skupinu osôb, ktorú opakovane využívame pri rôznych výskumoch. (Chráska, 2007)

Nasledujúce kapitoly poskytujú prehľad o využitých štatistických metódach použitých v práci.

3.3.1 Elementárna charakteristika časových radov

Časový rad predstavuje vecne a priestorovo porovnateľné pozorovania usporiadané v čase od minulosti cez prítomnosť až k budúcnosti. (Ramík, 2007) Základné správanie časových radov umožňujú jednoduché miery dynamiky. Ak predpokladáme rady y_t , $t = 1, \dots, T$ (počet období), tak najjednoduchšou mierou dynamiky je vyjadrenie absolútneho prírastku. (Arlt, Arltová a Rublíková, 2002)

Absolútny prírastok vyjadruje zmenu hodnoty v čase t oproti času $t-1$.

$$\Delta y_t = y_t - y_{t-1}, t = 2, 3, \dots, n \quad (3.1)$$

Od absolútneho prírastku je odvodený **priemerný absolútny prírastok**, ktorého výpočet je uvedený nižšie. Tento parameter znázorňuje, o koľko by sa mal ukazovateľ pravidelne meniť v absolútnych jednotkách, aby sa hodnota ukazovateľa zmenila z pôvodnej hodnoty y_1 na poslednú hodnotu y_n . (Ramík, 2007)

$$\bar{\Delta} = \frac{\sum \Delta y_t}{n-1} = \frac{(y_2 - y_1) + (y_3 - y_2) + \dots + (y_n - y_{n-1})}{n-1} = \frac{y_n - y_1}{n-1} \quad (3.2)$$

Ďalším dôležitým parametrom dynamiky časového radu je **koeficient rastu** (k_t), ktorý po vynásobení stoma, udáva na koľko percent hodnoty v čase t-1 vzrástla hodnota v časovom období t. Na základe týchto vlastností sa používa i názov tempo rastu.

$$k_t = \frac{y_t}{y_{t-1}} \quad (3.3)$$

Priemerný koeficient rastu, ktorý je geometrickým priemerom jednotlivých koeficientov rastu, je tiež bežne využívaným pri analýze časového radu. Koeficient rastu je možné použiť pre charakterizovanie dynamiky časového radu a zistenie vhodnej trendovej funkcie. (Arlt, Arltová a Rublíková, 2002) Inými slovami vyjadruje, aká by mala byť rýchlosť rastu (poklesu), aby sa hodnota ukazovateľa zmenila z pôvodnej prvej hodnoty y_1 na poslednú hodnotu y_n . (Ramík, 2007)

$$\bar{k} = \sqrt[n]{k_1 k_2 \dots k_n} = \sqrt[n-1]{\frac{y_2 y_3 y_4 \dots y_n}{y_1 y_2 y_3 \dots y_{n-1}}} = \sqrt[n-1]{\frac{y_n}{y_1}} \quad (3.4)$$

3.3.2 Multikriteriálna analýza

Multikriteriálna analýza je v tejto práci využitá pri vyhodnocovaní významnosti kritérií u jednotlivých variant ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti pri použití delfskej metódy. Pojmom **variant** rozumieme konkrétne rozhodovacie možnosti, ktoré sú realizovateľné (v delfskej metóde sú to hotely A, B, C) **Kritérium** je hľadisko, z ktorého sú varianty posudzované (v delfskej metóde sú to jednotlivé ukazovatele ekonomickej udržateľnosti). Tieto kritéria sú ďalej rozdelené podľa maximalizácie, tzn., že najlepšie hodnoty majú najvyššie hodnoty a sú kvantitatívne, čiže objektívne merateľné. (Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, n.d.)

Dôležitosť kritéria v porovnaní s ostatnými je ďalej posudzovaná podľa vyjadrenia preferencie:

- aspiračná úroveň – hodnota kritéria, ktorej má byť dosiahnuté;
- poradie kritéria – postupnosť kritérií od najdôležitejšieho po menej dôležité;
- váhy kritérií – kardinálna informácia o kritériách z intervalu 0-1;
- kompenzácia kritériálnych hodnôt – vyjadrená mierou substitúcie medzi kritériálnymi hodnotami.

K určeniu hladiny významnosti jednotlivých kritérií bola využitá metóda poradia na základe stanovenia váh. Pri tejto metóde človek, ktorý má možnosť urobiť rozhodnutie (rozhodovateľ), zoradí kritériá od najvýznamnejšieho po menej významné a k týmto kritériám priradí váhu. Váha teda vyjadruje číselné hodnotenie kritérií. K určeniu váh mal rozhodovateľ ordinálnu informáciu

o kritériách a bol schopný určiť poradie dôležitosti kritérií. (Friebelová a Klicnarová, 2007) Vďaka tomu bolo možné túto metódu uplatniť. Po tomto kroku bola preferencia významnosti kritérií určená podľa poradia jednotlivých kritérií na základe finálneho hodnotenia.

3.3.3 Test pre podiel u jedného výberu

Zámerom testu pre podiel u jedného výberu je overenie rovnosti odhadu parametra p s vopred danou hodnotou p_0 . Pre realizáciu tohto testu je nutné stanoviť nulovú hypotézu H_0 a alternatívnu hypotézu H_1 a následne podľa vzorca nižšie otestovať hypotézu: (The Pennsylvania State University, 2017)

$$z = \frac{p - p_0}{\sqrt{p_0(1 - p_0)/n}} \quad (3.4)$$

p – pomer vzorky výberu jednej z možností

p_0 – nulová hypotéza, kedy $H_0: p = p_0$

n – počet výskumnej vzorky

Nulová hypotéza je prijatá v prípade, že náhodne vybraná vzorka n bude štatisticky odlišná od vybraného prvku. Táto hodnota sa nazýva *p-hodnota* a znamená „pravdepodobnosť, že testovacia štatistika za predpokladu pravdivosti nulovej hypotézy dosiahne prinajmenšom tak extrémnu hodnotu ako je hodnota vypočítaná zo vzorky.“ (Rimarčík, 2007, s. 149) Platí, že čím je *p-hodnota* nižšia, tým viac potvrdzuje nepravdivosť nulovej hypotézy, ktorá by mala byť v tomto prípade zamietnutá. (Rimarčík, 2007) Tento test bol využitý k otestovaniu hypotéz H_1 a H_2 .

3.3.4 Test nezávislosti chí-kvadrát

Tento test je využívaný najmä v prípadoch, kedy výskumník rozhoduje o súvislosti (závislosti) medzi dvoma javmi, najčastejšie sa využíva pri spracovaní výsledkov dotazníkového prieskumu. (Chráska, 2007) Inými slovami, tento test umožňuje charakterizovať vzájomnú lineárnu závislosť medzi dvoma stanovenými premennými. Vychádza z kontingenčnej tabuľky a overuje nulovú hypotézu. Tvrdí, že „očakávané a zo vzorky získané početnosti sa rovnajú, teda dve nominálne hodnoty sú nezávislé“, čo znamená, že pri zamietnutí nulovej hypotézy je „rozdiel skutočných a očakávaných početností v tabuľke taký veľký, že nemôže byť iba náhodný.“ (Rimarčík, 2007, s. 172). Základným krokom je výpočet očakávaných početností pre každé pole kontingenčnej tabuľky. Očakávaná početnosť zodpovedá formulovanej nulovej hypotéze. (Chráska, 2007) Ďalej definujeme marginálne početnosti, čiže početnosť v i -tom riadku a j -tom stĺpci.

Testové kritérium χ^2 vypočítame ako (Rimarčík, 2007):

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{e_{ij}}, \text{ pričom } E_{ij} = \frac{n_{i.}n_{.j}}{N} \quad (3.5)$$

r – počet riadkov

c – počet stĺpcov

n_{ij} – početnosť v i -tom riadku a j -tom stĺpci

E_{ij} – očakávaná početnosť v i -tom riadku a j -tom stĺpci

$n_{i.}$ – súčet početností v i -tom riadku

$n_{.j}$ – súčet početností v j -tom stĺpci

Takto vypočítaná hodnota vyjadruje rozdiel medzi skutočnosťou a vyslovenou nulovou hypotézou. Pre posúdenie vypočítanej hodnoty χ^2 je určený počet stupňov voľnosti a to podľa vzťahu (Chráska, 2007; Rimarčík, 2007):

$$(r - 1) \times (s - 1) \quad (3.6)$$

Pre vypočítaný počet stupňov voľnosti a pre zvolenú hladinu významnosti nájdeme v štatistických tabuľkách kritickú hodnotu testového kritéria. Následne dôjde k porovnaniu vypočítanej hodnoty testového kritéria s hodnotou kritickou. Tento test nie je možné využiť v prípade, kde vo viac ako 20% poli kontingenčnej tabuľky sú očakávané početnosti menšie ako 5 a v prípade, že v niektorom poli je očakávaná početnosť menšia ako 1. (Chráska, 2007) Test nezávislosti chí-kvadrát bol určený k otestovaniu hypotézy **H₃** a **H₄**.

4. HLAVNÉ VÝSLEDKY DIZERTAČNEJ PRÁCE

Vzhľadom k rozsiahlemu členeniu podnikov cestovného ruchu popísanom v kapitole 1.2.4 a ich variabilite z hľadiska riadenia ekonomickej prosperity, táto kapitola obsahuje výsledky nielen z uskutočneného kvantitatívneho a kvalitatívneho výskumu, ale i štatistické vymedzenie hlavnej oblasti výskumu podľa klasifikácie CZ NACE a Českého štatistického úradu, ktorej bude následne venovaný celý vlastný výskumný proces ekonomickej udržateľnosti.

4.1 Definovanie predmetu záujmu výskumu

Hlavným cieľom tejto kapitoly je vymedzenie konkrétnej ekonomickej činnosti cestovného ruchu pre výskum vo vzťahu k udržateľnosti, keďže pojem podnik cestovného ruchu je veľmi obširný a aplikácia udržateľnosti na všetky takéto podniky by nemala reálnu vypovedajúcu hodnotu.

4.1.1 Identifikácia oblasti výskumu

K tomu, aby bolo možné preskúmať vzťah medzi jednotlivými ekonomickými činnosťami cestovného ruchu, bol výber sekundárnych dát z Českého štatistického úradu zúžený na spotrebu interného cestovného ruchu, ktorá je chápaná ako meradlo ekonomického prospechu (Theobald, 2005). Spotreba interného cestovného ruchu Českej republiky predstavuje výdaje domácich a zahraničných turistov na realizáciu cestovného ruchu v Českej republike. Výdaje zahraničných turistov, resp. spotreba príjazdového cestovného ruchu, sú zároveň vnímané ako dôležitý ekonomický ukazovateľ atraktivity cestovného ruchu (Houška, 2007).

Dáta spotreby interného cestovného ruchu sú analyzované výhradne pre celú Českú republiku takisto z dôvodu neexistencie ich dostupnosti na miestnej, či regionálnej úrovni (interné údaje Českého štatistického úradu, 2017). K možnosti analýzy a následného vyhodnotenia boli zvolené najaktuálnejšie dáta v časovom rade od 2003 do 2015 (informácie z roku 2015 sú založené na predbežných výsledkoch).

Český štatistický úrad vymedzuje sedem základných služieb cestovného ruchu, vid' tabuľka 7, pre ktoré boli získané údaje analyzované. Pre lepšiu prehľadnosť došlo v rámci analýzy spotreby interného cestovného ruchu Českej republiky k rozvrstveniu dát na dve etapy, pred hospodárskou krízou a po nej. Tabuľka 7 predstavuje zároveň i celkové zhrnutie spotreby interného cestovného ruchu za celé sledované obdobie 2003-2015.

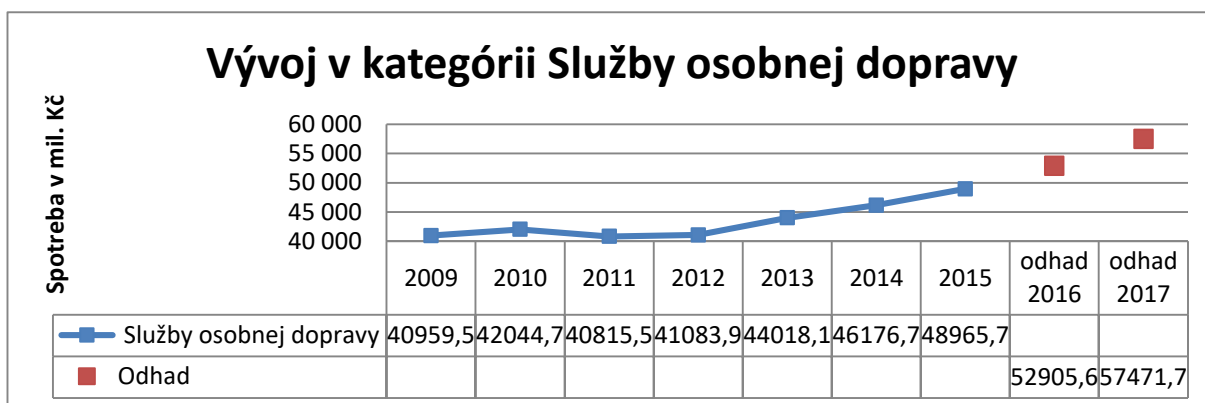
Tabuľka 7 Priemerný absolútny prírastok a priemerné tempo rastu vo vybraných službách CR vzhľadom k spotrebe interného CR (vlastné spracovanie, Český štatistický úrad, 2003-2015)

Sledované obdobie	2003 - 2008		2009-2015		2003-2015	
	Priemerný absolútny prírastok	Priemerné tempo rastu	Priemerný absolútny prírastok	Priemerné tempo rastu	Priemerný absolútny prírastok	Priemerné tempo rastu
Ubytovacie služby	1152,545	1,032	1406,117	1,035	970,970	1,025
Stravovacie služby	1227,637	1,030	1024,312	1,022	897,560	1,020
Služby osobnej dopravy	2313,456	1,064	1334,373	1,030	1422,646	1,036
Služby cestovní kancelárie/agentúry a sprievodcu	416,996	1,065	-15,051	0,998	86,722	1,014
Kultúrne služby	221,357	1,030	245,593	1,029	199,649	1,025
Rekreačné a ostatné zábavné služby	89,205	1,029	84,655	1,024	77,706	1,023
Rôzne služby cestovného ruchu	29,353	1,037	-3,532	0,996	8,749	1,011

Pri porovnaní všetkých siedmich odvetví služieb cestovného ruchu uvedených v Satelitnom účte cestovného ruchu ČR je viditeľných hneď niekoľko tendencií vývoja spotreby interného cestovného ruchu u troch hlavných sektorov služieb cestovného ruchu.

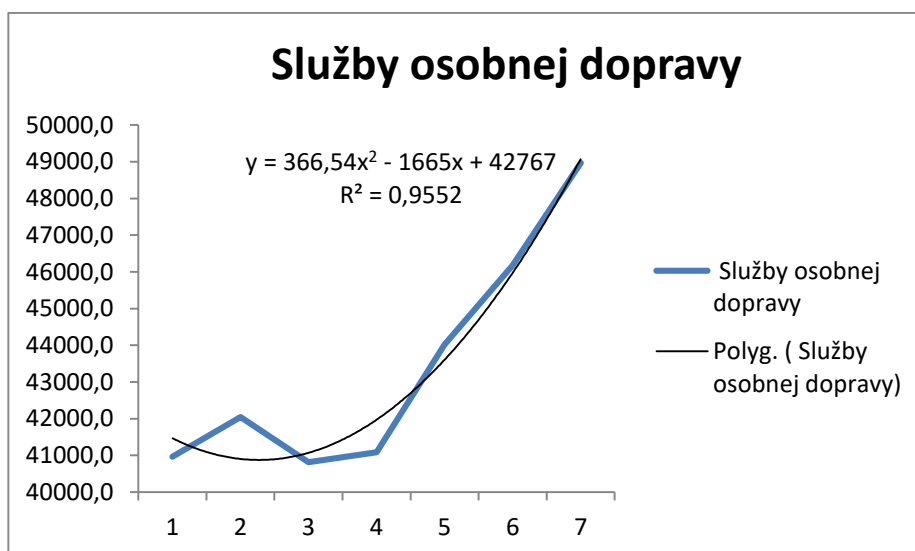
Zaujímavým sektorom sú **služby osobnej dopravy**, kedy pred krízou vykazovali do roku 2008 najvyšší priemerný koeficient rastu spotreby interného cestovného ruchu a opätovne sa k tomuto rastu navrátili až od roku 2013. Ako je evidentné z dlhodobého hľadiska, priemerné tempo rastu bolo pred krízou najvýznamnejšie a i celé sledované obdobie 2003-2015 tento sektor priemerne rástol najviac (o 3,6%). Služby osobnej dopravy sa v porovnaní s HDP Českej republiky na základe výsledkov výskumu podporovaného projektom IGA (Interná grantová agentúra) javia ako najstabilnejší sektor spomedzi vyššie uvedených. Moderné technológie v rámci tohto sektoru spôsobili zníženie spotreby palív a i keď cena paliva neustále osciluje, návštevníci i napriek tomu utrácajú peniaze za dopravu s cieľom dopraviť sa do cieľovej destinácie. Ďalším dôvodom stability tohto sektoru je i zvyšujúca sa konkurencia v podobe nových dopravných spoločností v Českej republike, ktoré prichádzajú na trh a posúvajú tak kvalitu tohto sektoru vyššie. (Stasiak-Betlejewska et al., 2016) Keďže do sektora služieb osobnej dopravy spadá i doprava osobným automobilom, je pravdepodobné, že pri realizácii domáceho cestovného ruchu je tento prostriedok využívaný najviac, avšak jeho hodnoty nie sú v oficiálnych štatistikách zachytené.

Rastúcu spotrebu v rámci sledovanej kategórie najlepšie zachytáva kvadratická funkcia, vid' graf 1.



Graf 1 Vývoj spotreby interného CR v službách osobnej dopravy (vlastné spracovanie na základe Českého štatistického úradu, 2003-2015)

Mierne konvexná parabola prilieha k pozorovaným hodnotám veľmi tesne a svojim koeficientom determinácie 0,955 udáva vysvetlenie pre 95,5% hodnôt. Predpovedaný rast je veľmi strmý (vid' graf 2), avšak kvadratickým modelom je z podstaty nemožné vysledovať veličiny pre dlhšiu dobu, a preto je nutné okrem matematického modelu prihliadnuť najmä k okolnostiam v ekonomike.



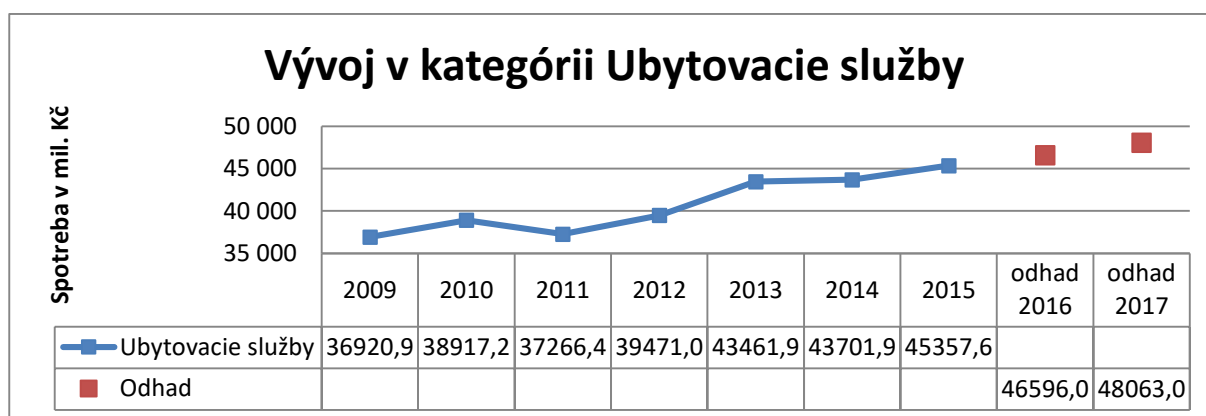
Graf 2 Regresná analýza spotreby interného CR v službách osobnej dopravy (vlastné spracovanie na základe Českého štatistického úradu, 2003-2015)

Čo sa týka **ubytovacích služieb**, vo všeobecnosti sa dá konštatovať, že na rozdiel od iných sektorov sa tento sektor nemusí obávať veľkého prepadu i navzdory rušiacim faktorom (Panayotis, 2017).

Prvým rušiacim efektom môžeme vnímať hospodársku krízu, ktorá mala vplyv na zníženie disponibilných príjmov domácností a ich rozhodovanie o spotrebe finančných prostriedkov na voľný čas trávený mimo miesta svojho bydliska

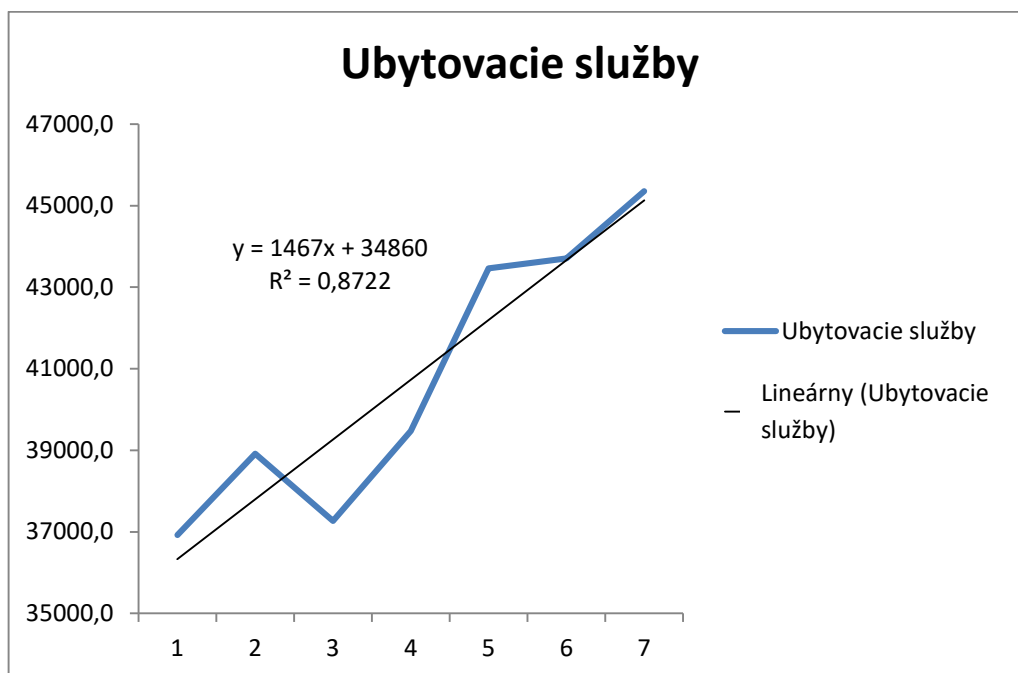
a s tým súvisiace i ubytovanie. Poukazuje to na fakt, že ekonomická stabilita hromadných ubytovacích zariadení je závislá na celkovej ekonomickej situácii a hospodárskych výkyvoch na trhu služieb, ktoré následne môžu určovať preferencie dopytu z hľadiska pridelenia disponibilného príjmu na trávenie voľného času a s tým súvisiaceho celkového finančného rozhodovania spotrebiteľa na trhu cestovného ruchu. Táto závislosť je evidentná i z údajov o spotrebe interného cestovného ruchu v období krízy, ktoré dokazujú zníženie dopytu po ponuke týchto služieb. I keď v roku 2009 došlo k prepadu výdajov interného CR o 2 548 mil. Kč oproti predchádzajúcemu roku 2008, v zaznamenanom časovom rade od roku 2009 do roku 2015 vykazuje práve tento sektor **najvyššie priemerné tempo rastu** z hľadiska výdajov interného CR.

Grafické znázornenie vývoja vo výške spotreby ubytovacích služieb znázorňuje rastúci priebeh.



Graf 3 Vývoj spotreby interného CR v ubytovacích službách (vlastné spracovanie na základe Českého statistického úradu, 2003-2015)

Analýzou trendovej zložky bola zvolená lineárna funkcia – ideálnou sa javí najmä pre svoj dostatočne vysoký koeficient determinácie 0,87. Lineárny rast vyjadruje kladná smernica priamky 1467, čo je v miliónoch v absolútnej výške spriemerovaný navyšujúci sa dopyt po ubytovaní. Táto hodnota zároveň udáva výšku očakávaného nárastu pre roky po roku 2015. Plynulý pozvoľný rast spotreby v kategórii ubytovacie služby sprevádza náhodné odchýlky v jednotlivých rokoch. Trendová funkcia priamky je tak veľmi vhodná a sľubuje do budúcnosti pomerne presné odhady.



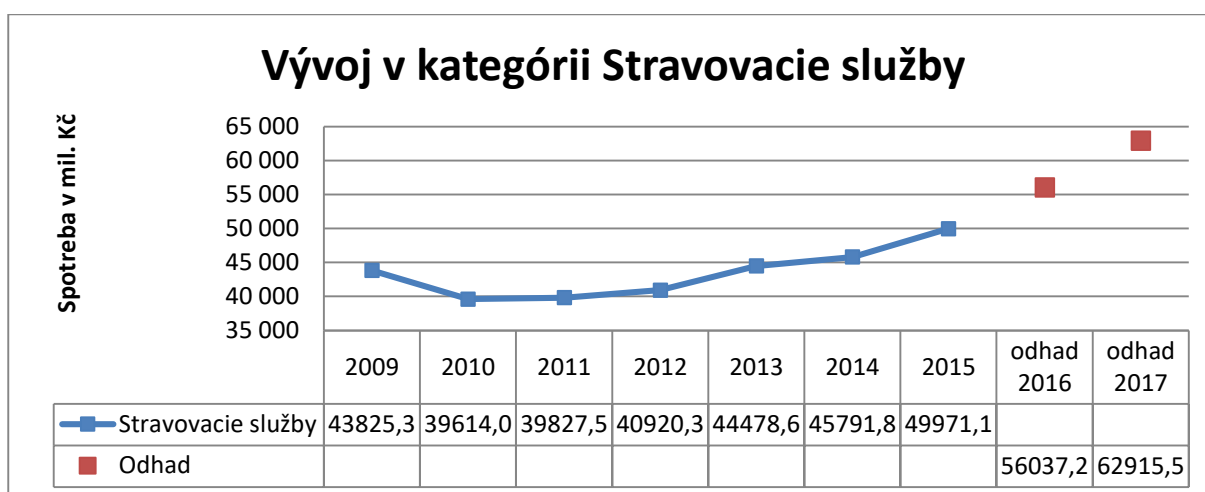
Graf 4 Regresná analýza spotreby interného CR v ubytovacích službách (vlastné spracovanie na základe Českého štatistického úradu, 2003-2015)

Vďaka zvyšujúcej sa životnej úrovni rezidenti i nerezidenti využívajú svoje disponibilné príjmy k návštevám destinácií, ktoré sú spojené s nutnosťou ubytovania (ak sa nejedná o jednodenného návštevníka). Pre podporu ekonomiky cestovného ruchu je totiž dôležitý turista, ktorý aspoň jednu noc strávi v danej destinácii, avšak tento trend sa posledné obdobie mení a dĺžka pobytu turistov v Českej republike sa čím ďalej, tým viac skracuje, i keď hostí pribúda.

Ďalším rušiacim faktorom je i trend tzv. zdieľanej ekonomiky, ktorá môže utlmiť vývoj a prosperitu klasických hromadných ubytovacích zariadení akými sú hotely, penzióny, motely, chaty a pod. Tie môžu byť vďaka preferenciám turistu nahradené ubytovaním v súkromí, ktoré nie je štatisticky ani právne z hľadiska evidencie a príjmov cestovného ruchu podchytené. I keď viacero digitálnych trendov a konkurencia hotelierstva (napr. vyššie spomenutá zdieľaná ekonomika, napr. AirBnB) narastá, ako celok je stále všeobecným pozitívnym faktorom zvyšovanie spotreby hromadných ubytovacích zariadení v jednotlivých destináciách (O'Connell, 2017). S rastúcou konkurenciou a rýchlo vyvíjajúcim sa globálnym trhom musia manažéri ubytovacích služieb aktívne a prakticky riadiť vnútorné procesy tak, aby boli schopní znížiť náklady a zvýšiť kvalitu služieb. (Vij, 2016) Zároveň, podľa Sloana et al. (2013) predstavuje ubytovací sektor najväčší ekonomický sektor spomedzi ostatných zariadení cestovného ruchu ako doprava, stravovanie, cestovné kancelárie a agentúry. Navyše k riešeniu udržateľnosti prispieva i fakt, že negatívny dopad na životné prostredie je u hotelových zariadení najvyšší zo všetkých vyššie spomenutých podnikov cestovného ruchu (Sloan et al., 2013). V rámci ubytovacích služieb je potrebné

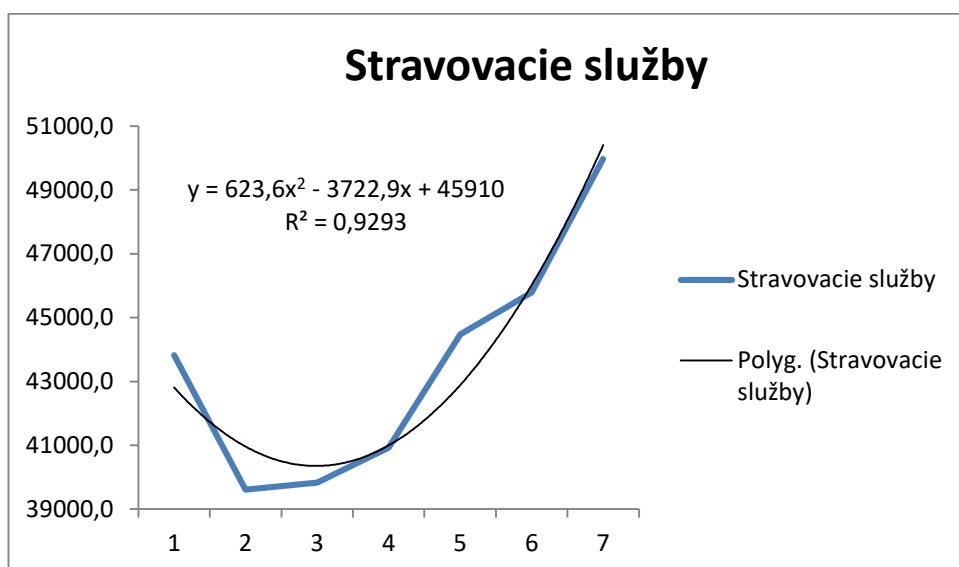
brať do úvahy limity štatistík v podobe ubytovania u príbuzných a známych najmä u domáceho cestovného ruchu, ktoré nie sú zahrnuté do štatistík a vzhľadom k vyššiemu počtu domácich turistov oproti zahraničným (v roku 2016 okrem hlavného mesta Prahy a Karlovarskeho kraja) je tento trend veľmi pravdepodobný.

Svojim správaním vykazujú výdaje interného CR na ubytovacie služby veľmi podobný priebeh ako stravovanie, avšak krízou prešli menej dramaticky a ich budúci nárast je viac stabilnejší. **Stravovacie služby** sa v období pred i po hospodárskej kríze správajú stabilne a i po roku 2010 rastú silno. To je vidno i z grafu 5.



Graf 5 Vývoj spotreby interného CR v stravovacích službách (vlastné spracovanie na základe Českého štatistického úradu, 2003-2015)

Rastúcu spotrebu v rámci sledovanej kategórie najlepšie zachytáva kvadratická funkcia. Mierne konvexná parabola prilieha k pozorovaným hodnotám veľmi tesne a svojim koeficientom determinácie 0,93 udáva vysvetlenie pre 93% hodnôt. Predpovedaný rast (viď graf 6) je veľmi strmý, avšak kvadratickým modelom je z podstaty nemožné sledovať ekonomické veličiny pre dlhšiu dobu a tak je nutné prihliadnúť tiež k možnostiam v stravovaní a okolnostiam v ekonomike.



Graf 6 Regresná analýza spotreby interného CR v stravovacích službách (vlastné spracovanie na základe Českého statistického úradu, 2003-2015)

U stravovacích služieb je potrebné brať do úvahy, že dnešný trend zameraný na kvalitnú gastronómiu láka nielen turistov, ale i miestnych obyvateľov, ktorí so základnou potrebou stravovania spájajú súčasne kultúru zážitku a spoločenskú funkciu i mimo cestovania.

Na základe vyššie uvedených analýz s ohľadom na výdaje interného cestovného ruchu je možné vyvodit' niekoľko záverov pre hlavnú oblasť výskumu. Je treba podotknúť, že nie je možné špecifikovať ekonomickú udržateľnosť len na základe jedného štatistického údaja, pretože udržateľnosť je súborom niekoľkých faktorov a okolností, ktoré sa v ekonomike vyskytujú. Zároveň každá z uvedených služieb cestovného ruchu má svoje špecifické vlastnosti, podľa ktorých je veľmi zložitá porovnávať ich ekonomický charakter a vývoj v budúcej udržateľnosti na území Českej republiky. Doposiaľ, na základe skúmania výdajov domácich a zahraničných turistov a ďalších všeobecných faktorov ako napr. konkurencia, či ekonomický vývoj v období pred a po kríze od roku 2003 do roku 2015 je možné vyvodit' tieto závery:

- Osobná doprava – najväčšie tempo rastu v období od 2003 do 2008 v oblasti výdajov na dopravu domácimi a zahraničnými turistami. Tento nárast už nie je evidentný v období po hospodárskej kríze od roku 2009. V porovnaní s HDP ČR má tento sektor najstabilnejší charakter. Predikcia jeho budúceho vývoja sa javí ako stabilná.
- Ubytovacie služby – najväčšie tempo rastu v období po kríze od 2009 do 2015. Vďaka zvyšujúcim sa disponibilným príjmom a životnej úrovni je ubytovací sektor považovaný vo všeobecnosti za rastúci a najväčší ekonomický sektor, ktorý generuje príjmy v danej oblasti. Zároveň i všeobecný prehľad z literárnej rešerše tento fakt potvrdil. Rast spotreby

interného CR v tomto sektore sa javí ako lineárny a postupný i v budúcich rokoch.

- Stravovacie služby – priemerné tempo rastu pred krízou i po kríze vykazuje oproti vyššie uvedeným sektorom najnižšie hodnoty spotreby interného cestovného ruchu a i vzhľadom ku grafickému zobrazeniu je zjavné, že ich rast je síce strmý v ďalších predpovedaných rokoch, avšak po celé obdobie sa javí ako stabilný.

Hlavnou **oblasťou výskumu** udržateľnosti podnikov cestovného ruchu bol na základe vyššie uvedených záverov a vysokého tempa rastu výdajov na interný CR zvolený **sektor ubytovacích služieb**, konkrétne **hotelové zariadenia**. Je treba uvedomiť si i fakt, že počet hostí, prenocovaní a ďalšie štatistické údaje o ekonomickej vyspelosti danej destinácie sú vyvedené práve zo štatistík HUZ (Legierská, 2007), čiže sa tento sektor z hľadiska významnosti pre cestovný ruch javí ako dôležitý pre vývoj ekonomiky cestovného ruchu. Zároveň i literárny prieskum a dobrá prax v udržateľnosti cestovného ruchu potvrdila významnosť riešenia udržateľnosti práve v tomto sektore CR (viď kapitola 1.4.5).

4.1.2 Charakteristika ubytovacích služieb Českej republiky

Oblasťou detailného výskumu sú podľa predchádzajúcich záverov ubytovacie služby. Nasledujúca kapitola preto ponúka detailnejšie zhrnutie charakteristických parametrov ubytovacích služieb.

Počet hromadných ubytovacích zariadení

Podobne ako vo väčšine európskych krajín, i v Českej republike v podnikaní v ubytovacích službách prevažujú malé a stredné podniky (Houška, 2007). Celkový počet hromadných ubytovacích zariadení (HUZ) za obdobie 2000-2016 poskytuje príloha 6. Tento časový rad je však nesúvislý, pretože na základe výsledkov projektu Ministerstva pre miestny rozvoj „Skvalitnenie informácií o vybraných sektoroch cestovného ruchu“ bol aktualizovaný Register hromadných ubytovacích zariadení ČSÚ. Tým došlo k revízii dát kapacít i návštevností za roky 2012 a 2013. Z tohto dôvodu dochádza k prerušeniu publikovania dát v súvislom časovom rade a nové porovnateľné výsledky časového radu sú publikované až od roku 2012. I napriek tomu však poskytuje tabuľka v prílohe prehľad o počte hromadných ubytovacích zariadení za roky 2000-2011. (Český štatistický úrad, 2017) Kvôli zachovaniu vypovedajúcej hodnoty údajov sú v rámci nasledujúcich kapitol zaznamenané dáta o počte hromadných ubytovacích zariadení a návštevnosti až od roku 2012.

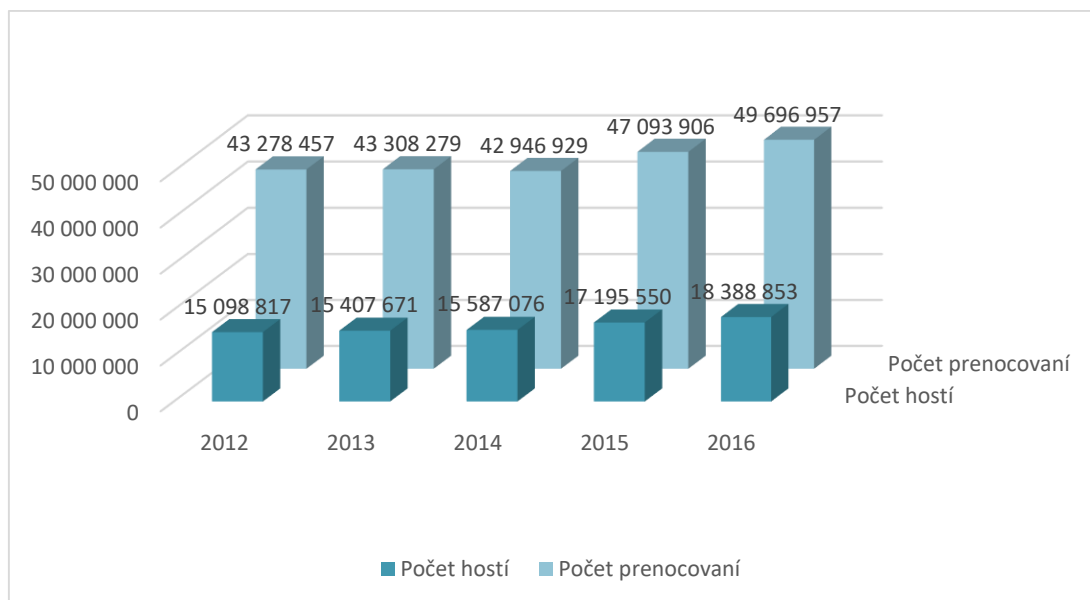
Tabuľka 8 Počet hromadných ubytovacích zariadení v ČR (Český statistický úrad, 2017)

Rok	Počet HUZ v ČR
2012	10 057
2013	9 970
2014	9 013
2015	9 163
2016	9 168

Počet aktívnych hromadných ubytovacích zariadení v Českej republike v roku 2016 dosiahol 9 168, čo predstavuje nárast len o 0,05% ubytovacích zariadení oproti predchádzajúcemu roku. Vzhľadom k celkovému počtu HUZ naprieč jednotlivými rokmi je zaujímavý ich kolísavý pohyb. Je však možné pozorovať nárast netradičných druhov hromadných ubytovacích zariadení ako sú kempy, chatové osady, či turistické ubytovne, ktoré zaznamenali nárast najmä v roku 2015.

Návštevnosť hromadných ubytovacích zariadení

Návštevnosť hromadných ubytovacích zariadení charakterizujeme podľa **počtu prenocovaní** (počtu strávených nocí v HUZ) a **počtu hostí**, oba ukazovatele popisuje detailnejšie graf 7.



Graf 7 Návštevnosť hromadných ubytovacích zariadení v ČR za obdobie 2012-2016 (Český statistický úrad, 2003-2016)

Z vyššie uvedených sledovaných rokov je zjavný pokles počtu prenocovaní i napriek neustále rastúcemu počtu hostí v roku 2014. Tento rozdiel môže byť spôsobený nižšou ochotou cestujúcich podnikat' dlhodobejšie pobyty a preferencie krátkodobých, či jednodňových pobytov sa v tomto období zjavne zväčšovali. Za rok 2016 hlási najvyšší počet prenocovaní Hlavné mesto Praha (16 796 384) a Karlovarský kraj (4 846 451). U týchto dvoch krajov je tiež najsilnejší počet nerezidentov a to nielen v počte prenocovaní (v Prahe prenocovalo 15 017 703 nerezidentov a v Karlovarskom kraji 3 189 061 nerezidentov), ale i celkovo v počte hostí (v Prahe tvoril počet hostí – nerezidentov 85,7% a v Karlovarskom kraji tento podiel predstavoval 61,8%). Ostatné kraje v rámci návštevnosti poukazujú na trend domácej turistiky, čiže v návštevnosti prevažujú najmä rezidenti. Najvyšší podiel rezidentov vzhľadom k celkovému počtu prenocovaní má Jihočeský kraj (77,3%). V roku 2016 hlásia všetky kraje rekordy v počte prenocovaní, i keď len v polovici krajov došlo k ľahkému nárastu počtu zariadení. (vlastné spracovanie na základe dát z Českého štatistického úradu, 2003-2016)

Čisté využitie lôžok a využitie izieb

Čisté využitie lôžok predstavuje podiel počtu prenocovaní za dané obdobie a súčin priemerného počtu lôžok k dispozícii s počtom prevádzkových dní. Využitie izieb je chápané ako podiel realizovaných izbodní (počet obsadených izieb za jednotlivé dni daného obdobia) a súčinu priemerného počtu izieb k dispozícii s počtom prevádzkových dní. (Český štatistický úrad, 2016a) Predstavujú jedny z dôležitých meradiel výkonnosti hromadných ubytovacích zariadení.

V roku 2016 bolo zaznamenané rekordné % čistého využitia lôžok od roku 2012 a to 46,5% v celej Českej republike a tomu zodpovedalo i využitie izieb 46,4%. Z pohľadu využitia lôžok sa v roku 2016 najlepšie umiestnili Hlavné mesto Praha (63,5%), Karlovarský kraj (54,1%), Královohradecký kraj (43,9%), Jihočeský kraj (41%) a v tesnom závесе i kraj Zlínsky (40,9%). Najmenšie využitie lôžkovej kapacity je viditeľné podľa štatistík na Vysočíne (28%) a Olomouckom kraji (31%). (Český štatistický úrad, 2017) Podľa Houška (2007) nízke využitie lôžkových kapacít znamená nevyužitý potenciál ponuky produktov a programov cestovného ruchu. Zároveň nedostatok udržateľného podnikania v oblasti ubytovacích služieb tkvie v nedostatočnej kontrolnej činnosti štátu, keďže príliš nízke percento obsadenosti nemôže zabezpečiť rentabilnosť hotelovej prevádzky. Využitie lôžok nižšie ako 20% sa medzi odborníkmi považuje za hranicu ekonomickej rentability hromadného ubytovacieho zariadenia.

Výrazný prepád tohto ukazovateľa môže mať vplyv na ekonomickú stabilitu prevádzkovateľov a môže spôsobiť i výrazné problémy plynutia finančného prínosu z každého využitého lôžka do mestských, či obecných rozpočtov. Príčin

nedostatočného využitia lôžok v niektorých krajoch môže byť viac, napr. preferencia jednodenných pobytov, veľký počet konkurenčných zariadení na území, pokles dopytu, či nedostatočné investície do udržiavania kvalitného a konkurencieschopného zariadenia. (Regionální rozvoj, n.d.)

4.1.3 Teritoriálne vymedzenie výskumu

Vyššie potvrdená rozmanitosť a odlišné zameranie každého kraja Českej republiky viedlo autorku k teritoriálnemu vymedzeniu výskumu na **jeden kraj**, v rámci ktorého bude systém ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti aplikovaný.

Hlavnou oblasťou výskumu pre potreby zisťovania kvantitatívnych i kvalitatívnych dát bol zvolený **Zlínsky kraj** a to na základe týchto dôvodov:

- oblasť zameranie výskumu prináša väčšiu vypovedajúcu hodnotu pre praktické využitie vzhľadom k rôznorodosti každého kraja;
- intenzita cestovného ruchu (počet prenocovaní/počet obyvateľov celkom) najvyššia v Zlínskom kraji v roku 2016 z celej Moravy;
- miestna znalosť okolitých hromadných ubytovacích zariadení Zlínskeho kraja s lepším cieľovým zameraním a vyššou mierou ochoty spolupracovať (Reichel, 2009);
- vyššie uvedená analýza hromadných ubytovacích zariadení v ČR nepreukázala výrazný pokles, či rast v sledovaných parametroch a z tohto dôvodu je Zlínsky kraj považovaný za priemerného reprezentanta v tejto oblasti.

Počet HUZ v Zlínskom kraji

Zlínsky kraj výrazne nevyčnieva v oblasti sledovaných ekonomických ukazovateľov hromadných ubytovacích zariadení v porovnaní s ostatnými kraji Českej republiky ako tomu napovedajú i základné charakteristiky HUZ v Zlínskom kraji.

Tabuľka 9 Vybrané ukazovatele hromadných ubytovacích zariadení Zlínskeho kraja za obdobie 2012-2016 (Český statistický úrad, 2017)

Ukazovateľ	2012	2013	2014	2015	2016
Počet zariadení	469	463	445	445	453
Počet izieb	10 430	10 117	10 058	10 006	9 863
Počet lôžok	26 929	26 037	25 767	25 651	26 103

Počet HUZ sa tak za posledných päť rokov výrazne nezmenil, i keď oproti roku 2013 došlo k poklesu celkového počtu HUZ o 10 a pribudlo 66 lôžok. Najväčšiu zmenu v druhu HUZ v Zlínskom kraji zaznamenali 4* hotely, ktorých počet

oproti roku 2013 stúpol o 8 a počet penziónov v porovnaní s rokom 2013 stúpol o 5 tak ako je vidno z tabuľky 10.

V členení HUZ Zlínskeho kraja v roku 2016 prevažujú penzióny (36,86%) a následne hotely (29,58%). Obdobný charakter existencie hotelov a penziónov Zlínskeho kraja majú i predchádzajúce štyri roky.

Tabuľka 10 Počty HUZ podľa kategórie HUZ v Zlínskom kraji za obdobie 2012-2016 (Český štatistický úrad, 2017)

Druh HUZ	2012	2013	2014	2015	2016
celkom	469	463	445	445	453
hotely 5*	1	1	1	1	1
hotely 4*	24	25	25	29	33
hotely 3*	67	65	66	65	63
hotely 2*	20	20	20	20	20
hotely 1*	12	11	10	11	12
hotel garni	5	5	5	6	5
penzióny	159	162	161	160	167
kempy	19	17	20	22	20
chatové osady	14	14	12	12	10
turistické ubytovne	44	41	36	36	39
ostatné inak neuvedené	104	102	89	83	83

Návštevnosť v HUZ Zlínskeho kraja

Návštevnosť z pohľadu počtu hostí v HUZ Zlínskeho kraja má za posledné štyri roky stúpajúci charakter, čo je možné povedať i o počte prenocovaní. Z celkovej návštevnosti Českej republiky tvorila návštevnosť v HUZ v Zlínskom kraji z hľadiska **počtu hostí** v roku 2016 podiel 3,74%. Z pohľadu ostatných krajov je za rok 2016 šiestym najmenej navštevovaným krajom po Pardubickom kraji (2,4%), Vysočíne (2,83%), Ústeckom (2,89%), Olomouckom (3,27%) a Plzeňskom kraji (3,61%). V **počte prenocovaní** tvoril podiel Zlínskeho kraja vzhľadom k Českej republike 4,14%. Výraznou časťou sa na týchto dvoch ukazovateľoch podieľajú najmä domáci návštevníci a percento nerezidentov je v oslabení. V roku 2016 predstavovali zahraniční návštevníci 16,10% (absolútna hodnota 110 613 hostí) z celkového počtu hostí v Zlínskom kraji. Oproti minulému roku tak počet nerezidentov stúpol o 6,99% (absolútna hodnota 102 891 hostí). Najväčšie zastúpenie mali hostia zo Slovenska (35,8%), Nemecka (13%), Poľska (12%) a Rakúska (5%). (Český štatistický úrad, n.d.) Na prenocovaní sa nerezidenti podieľali ešte menším percentom 12,07% z celkového počtu prenocovaní v Zlínskom kraji. Je teda zrejmé, že Zlínsky kraj je lákadlom najmä pre domácu turistiku. V porovnaní s ostatnými krajmi Českej republiky sa počet nerezidentov javí v Zlínskom kraji ako zaujímavý, no nie príliš ekonomicky výhodný ukazovateľ, keďže kraj stavia do pozície **tretieho najmenej**

atraktívneho kraja z hľadiska návštevnosti hromadných ubytovacích zariadení z pohľadu zahraničného návštevníka a to hneď po Pardubickom kraji s počtom nerezidentov 62 116 (13,9%) a Vysočíne s počtom nerezidentov 65 681 (12,57%). Ak porovnáme ukazovateľ intenzity cestovného ruchu (počet prenocovaní/počet obyvateľov celkom) v jednotlivých krajoch Moravy za rok 2016, dospejeme k záveru, že Zlínsky kraj má **najvyššiu intenzitu cestovného ruchu** (2 055 406 prenocovaní/585 000 obyvateľov=3,5) v porovnaní s Jihomoravským krajom (2,8); Olomouckým krajom (3,0) a Moravskoslezským krajom (1,9). (vlastné spracovanie na základe Českého štatistického úradu, 2017)

Čisté využitie lôžok a využitie izieb

Výsledky návštevnosti taktiež upevňujú štatistiky čistého využitia lôžok, ktoré radia Zlínsky kraj na štvrté miesto z celej Českej republiky. Hodnoty za Zlínsky kraj sú spracované v tabuľke 11.

Tabuľka 11 Čisté využitie lôžok a využitie izieb podľa kategórie HUZ v Zlínskom kraji za obdobie 2012-2016 (Český štatistický úrad, 2017)

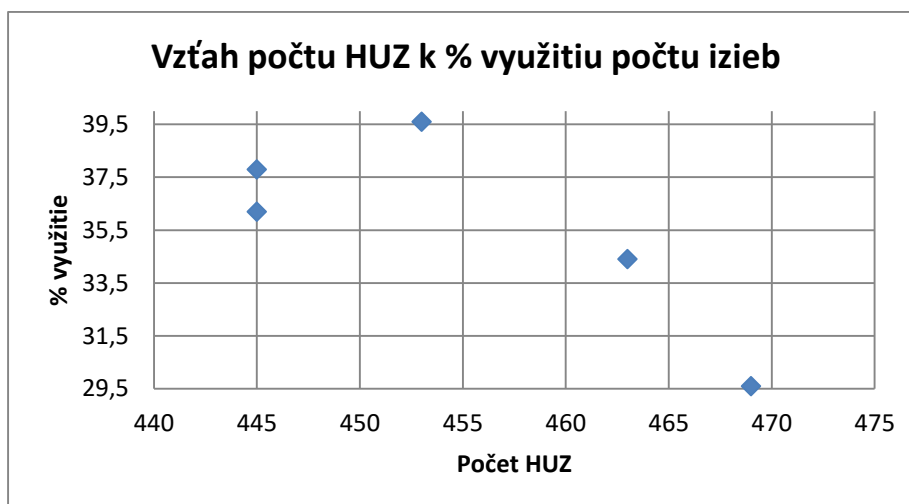
	2012	2013	2014	2015	2016
Čisté využitie lôžok	28,2%	28,7%	30,8%	30,9%	40,9%
Využitie izieb	29,6%	34,4%	37,8%	36,2%	39,6%
5*	-	-	-	-	-
4* - lôžka	45,4%	42,8%	46,2%	47,7%	51,9%
4* - izby	40,6%	49,8%	55%	54,7%	57,8%
3* - lôžka	29,3%	30,7%	34,7%	34,2%	41,4%
3* - izby	34,0%	35,4%	41,4%	38%	39,6%
ostatné hotely a penzióny - lôžka	20,7%	21,4%	21,9%	22,2%	34,4%
ostatné hotely a penzióny - izby	18,9%	25,5%	26,2%	25,7%	26,2%

Ak nahliadneme na využitie izieb v porovnaní s počtom hromadných ubytovacích zariadení, prepojenie oboch ukazovateľov v posledných rokoch nám znázorňuje graf 8.

Tabuľka 12 Počet HUZ a využitie izieb v Zlínskom kraji za obdobie 2003-2016 (Český statistický úrad, 2017)

Rok	Počet HUZ	Využitie izieb (VI) v %	Počet prenocovaní
2012	469	29,6	1 740 672
2013	463	34,4	1 775 881
2014	445	37,8	1 851 323
2015	445	36,2	2 010 791
2016	453	39,6	2 056 592

Vplyv na zvyšujúci sa celkový počet prenocovaní má zvýšená životná úroveň obyvateľstva, ochota cestovať, či vyššia zamestnanosť. Avšak i vzhľadom k zvyšujúcej sa návštevnosti je u podnikateľov neochota vstupovať do tejto sféry podnikania, čo je vidno i na relatívne stagnujúcom počte hromadných ubytovacích zariadení, ktoré sú po kríze v značnom oneskorení za neustále rastúcim počtom prenocovaní, resp. počtom strávených nocí v HUZ. Priemerná doba pobytu návštevníka v Zlínskom kraji sú 4 dni a priemerný počet prenocovaní 3 noci, ktoré odpovedajú českému priemeru (Český statistický úrad, 2016b; Český statistický úrad, 2017)



Graf 8 Vzťah počtu HUZ k % využitiu počtu izieb (vlastné spracovanie na základe Českého statistického úradu, 2017)

I napriek vysokému počtu HUZ v roku 2012 je zaznamenaná najnižšia aktivita z hľadiska využitia izieb. Napriek tomu z grafu vyplýva logický fakt, čím viac HUZ je v Zlínskom kraji, tým je využitie izieb nižšie a to vzhľadom k narastajúcej konkurencii.

4.1.4 Závěry a vyhodnotenie

Literárna rešerš a následné stanovenie cieľov, postupov a metodiky výskumu viedlo autorku k zúženiu výskumu príliš rozsiahlej problematiky udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu. **Cieľom** tejto kapitoly bolo najprv zúžiť okruh výskumu na podniky, kde je ekonomická udržateľnosť dôležitým parametrom k zachovaniu budúcej prosperity. Zúžením na tri podniky služieb v CR (ubytovacie služby, stravovacie služby a služby osobnej dopravy) došlo na základe údajov o spotrebe (výdajoch) interného cestovného ruchu a situácii v ekonomike k špecifikácii oblasti výskumu na **hromadné ubytovacie zariadenia**. Po kríze v rokoch 2009-2015 vykazoval tento sektor najvyšší rast vo výdajoch zahraničných i domácich turistov. Samozrejme nie je možné vymedzenie oblasti výskumu postaviť na analýze jedného, i keď z ekonomického pohľadu najrelevantnejšieho údaju. K výskumu v oblasti ubytovacích služieb bude prístupné takisto z toho dôvodu, že všeobecne tento sektor ekonomiky cestovného ruchu predstavuje najrelevantnejšie meradlo ekonomickej prosperity cestovného ruchu, ktoré informuje o počte hostí, prenocovaní a všeobecne charakterizuje úroveň cestovného ruchu z hľadiska štatistík a porovnania s ostatnými štátmi a tým prispieva k celkovej ekonomickej prosperite v destinácii i z ostatných uhlov pohľadu ako napr. dopravy, či stravovacích zariadení. Z pohľadu hromadných ubytovacích zariadení sa výskum ďalej bude sústreďovať na **hotelové zariadenia**. Autorka na základe dobrej praxe v literárnom prieskume (viď kapitola 1.4.5) predpokladá ochotu riešenia tejto problematiky práve v hoteloch, keďže ich kapacitný stav i riadenie na úrovni vyššieho manažmentu je oproti ostatným hromadným ubytovacím zariadeniam na prepracovanejšej úrovni.

Druhým cieľom bolo následné vymedzenie výskumnej vzorky respondentov, ktorí budú podrobení kvalitatívnemu a kvantitatívnemu výskumu. Tento krok bol nevyhnutný. Prvým dôvodom je ako uvádza Nykiel (2007), že testovanie celkovej populácie je príliš obecné a finančne náročné, a preto sa výskumníci zameriavajú na testovanie tzv. reprezentatívnej vzorky. Druhým dôvodom k výberu reprezentatívnej vzorky je, že každý kraj je špecifický svojimi lokalizačnými, selektívnymi a realizačnými predpokladmi. Táto špecifickosť vytvára ponuku CR, na ktorej sú samozrejme závislé i počty ubytovaných hostí. Vzhľadom k dôvodom uvedeným v kapitole 4.1.3 bol za reprezentanta zvolený **Zlínsky kraj**. Po úvodnej ekonomickej charakteristike tento kraj nevyčnieva v počte HUZ, hostí, prenocovaní, ani čistého využitia kapacity lôžok a izieb. Jediným zaujímavým faktom je, že sa **mierou intenzity cestovného ruchu** radí medzi najlepšie postavené kraje Moravy za rok 2016. Avšak nelichotivým faktom zostáva, že sa tento kraj drží na posledných priečkach, čo sa týka počtu prichádzajúcich nerezidentov a jeho charakter v zmysle dopytu CR je dotváraný najmä rezidentami. U rezidentov je však nevýhodou to, že počty prenocovaní negenerujú tak vysoké príjmy v hromadných ubytovacích zariadeniach, keďže ich cesty tvoria prevažne jednodenné, či krátkodobé cesty, alebo si ubytovanie

zabezpečia u svojich príbuzných a známých. I tento dôvod viedol autorku k stanoveniu Zlínskeho kraja ako hlavnej výskumnej vzorky pre prieskum ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení.

Vymedzením konkrétnej oblasti výskumu v rámci podnikov CR (ubytovacie zariadenia – hotely) a teritoriálnym vymedzením (Zlínsky kraj) došlo k špecifikácii oblasti výskumu a vzorky respondentov, ktorí budú v rámci ďalších častí práce podrobení vlastnému výskumu.

4.2 Kvalitatívny výskum – delfská metóda

Nasledujúca kapitola zhrňa výsledky vlastného primárneho kvalitatívneho výskumu realizovaného pomocou delfskej metódy na vybranej vzorke respondentov popísanom v kapitole 4.1.4. Podľa výsledkov zahraničnej literárnej rešerše je táto metóda jednou z často používaných výskumných metód expertného odhadovania pri získavaní názorov o meraní ekonomickej udržateľnosti (viď kapitola 1.5.3). **Cieľom** využitia tejto metódy je určiť relevantnosť výskumu hodnotenia ekonomickej udržateľnosti v Zlínskom kraji a vyjasniť názory expertov v tejto oblasti. Pre potreby výskumu delfská metóda nebola vnímaná ako primárny nástroj, ale jej výsledky slúžili ako podporný nástroj pre primárny výskum dotazníkovým prieskumom pomocou získania spoľahlivých názorov od expertov pohybujúcich sa v prostredí hotelového manažmentu. V rámci tejto práce prebiehal výskum pomocou delfskej metódy v dvoch kolách vzhľadom k dostatočnej vypovedajúcej hodnote výsledkov po druhom kole. Obe zmienené kolá odpovedali postupu popísaného v kapitole 3.2.1. K vyhodnoteniu výsledkov bola využitá Likertova škála a multikriteriálna analýza podľa kapitoly 3.1.3 a 3.3.2.

Prvotným krokom bolo definovanie výskumného problému a cieľov, ktorých má byť delfskou metódou dosiahnutých. Na základe toho došlo k zostaveniu expertného panelu, pilotnej verzie dotazníka a otázok k štruktúrovanému rozhovoru.

4.2.1 Výber výskumnej vzorky respondentov

V prvej etape došlo k vymedzeniu vzorky respondentov. Hlavnou oblasťou výskumu pre potreby zisťovania kvantitatívnych i kvalitatívnych dát bol zvolený **Zlínsky kraj** a to na základe týchto dôvodov:

- oblastné zameranie výskumu prináša väčšiu vypovedajúcu hodnotu pre praktické využitie vzhľadom k rôznorodosti každého kraja;
- intenzita cestovného ruchu (počet prenocovaní/počet obyvateľov celkom) najvyššia v Zlínskom kraji v roku 2016 z celej Moravy;
- miestna znalosť okolitých hromadných ubytovacích zariadení Zlínskeho kraja s lepším cieľovým zameraním a vyššou mierou ochoty spolupracovať (Reichel, 2009);

- vyššie uvedená analýza hromadných ubytovacích zariadení v ČR nepreukázala výrazný pokles, či rast v sledovaných parametroch a z tohto dôvodu je Zlínsky kraj považovaný za priemerného reprezentanta v tejto oblasti.

Vzhľadom k zachovaniu anonymity (Ritchie et al., 2005), ktorá je pre delfskú metódu príznačná, budú ďalej oslovení experti označovaní ako hotely A, B, C.

Hotel A je 4* hotel umiestnený v Zlíne so 101 a viac izbami, s celoročnou prevádzkou. Jedná sa o hotel v súkromnom vlastníctve. Klientelou hotela je prevažne business klientela.

Hotel B je 4* hotel umiestnený v kúpeľnom meste Luhačovicích, ktorý disponuje 25 izbami. Jedná sa o hotel v súkromnom vlastníctve, ktorý sa zameriava na wellness klientelu.

Hotel C je 4* hotel v lokalite Velkých Karlovíc. Má 130 izieb s celoročnou prevádzkou. Tiež sa jedná o hotel v súkromnom vlastníctve. Jeho hlavnou klientelou sú primárne wellness návštevníci.

4.2.2 Vyhodnotenie výsledkov

Rozoslanie dotazníkov a otázok k rozhovoru prebiehalo v prvej etape elektronicky a zabezpečilo tak pripravenosť expertov v následnom osobnom štruktúrovanom rozhovore. Zároveň experti mali lepší prehľad o výskumnej problematike ešte pred samotným zahájením výskumu, následne boli výsledky diskutované pomocou štruktúrovaného rozhovoru.

a) 1. kolo

Prvé kolo výskumu bolo zamerané na predstavenie výskumnej problematiky, relevantnosť jej riešenia v praxi, všeobecnú znalosť pojmu ekonomická udržateľnosť a praktické skúsenosti s ňou pri riadení ekonomickej stránky hotelového zariadenia. Hĺbkové odpovede sú vzhľadom k obšírnosti témy a následných odpovedí pri realizácii výskumu delfskou metódou zaznamenané pomocou hodnotenia Likertovej škály, ktorá je určená pre zmeranie postojov manažérov oslovených hotelových zariadení. Záverečné zhodnotenie je uvedené na konci tejto kapitoly.

Likertova škála hodnotenia bola poopravená pre potreby zistenia miery využitia jednotlivých ekonomických ukazovateľov takto:

- 1 – nevyužívame (nesúhlasíme)
- 2 – skôr nevyužívame (skôr nesúhlasíme)
- 3 – neutrálne
- 4 – skôr využívame (skôr súhlasíme)
- 5 – využívame (súhlasíme)

Jednotlivé postoje k otázkam dotazníka a štruktúrovanému rozhovoru sú zaznamenané v tabuľke 13 pomocou bodovej stupnice priradovania bodov odpovedajúce škále 1-5.

Tabuľka 13 Vyhodnotenie postojov respondentov (vlastné spracovanie)

Cieľ	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Priemer
a) Znalosť pojmu ek. udržateľnosť v súvislosti s pracovným zameraním	3	2	2	2,66
b) Využitie systému hodnotenia ek. udržateľnosti v aktuálnej praxi	2	3	3	2,66
c) Meranie ek. udržateľnosti v aktuálnej praxi	3	4	4	3,66
d) Potreba unifikácie systému ekonomických ukazovateľov udržateľnosti v budúcnosti	1	1	1	1
e) Ochota implementácie systému ukazovateľov udržateľnosti	1	2	3	2
f) Využitie vybraných konkrétnych ukazovateľov	3,4	3,0	3,3	3,23

Zo záverov prvej časti delfského prieskumu vyplýva, že meranie ekonomickej udržateľnosti a jej využívanie v praxi pod týmto označením je pomerne neznámym pojmom. To však nekorešponduje s výsledkami u bodu f) pod názvom *využitie vybraných konkrétnych ukazovateľov*, ktorý pozostáva z priemeru jednotlivých hodnotení (1-5) stanovených u 10 vybraných ukazovateľov (počet turistických nocí za mesiac, priemerná dĺžka pobytu turistov, denná útrata na turistu, priemerná cena izby v destinácii, % relatívny príspevok CR k ekonomike destinácie ako % HDP, obsadenosť komerčných ubytovacích kapacít za mesiac a jej priemer za rok, % opakujúcich sa návštev turistov, hodnotenie v sprievodcoch, či na internetových stránkach, tržby z ubytovacích služieb/rok, % turistov k miestnym obyvateľom na akciách, slávnostiach a pod.). Tu sa preukazuje, že i po detailnejšom rozhovore s manažérmi hotelových zariadení vedomosť o konkrétnych ukazovateľoch medzi expertami bola, avšak nepriamo spojená s pojmom ekonomická udržateľnosť. Zároveň došlo k zhode v názore na potrebu zjednotenia ukazovateľov k zmeraniu ekonomického prospechu (bod d). Všetky tri oslovené hotelové zariadenia vyjadrili nesúhlas s možnosťou jednotného praktického zavedenia prvkov ekonomickej udržateľnosti. Dôvodmi boli najmä rozdiely v nejednotnosti v ponuke a dopyte jednotlivých krajov, polohe a zameraní hotelového zariadenia, úrovni obyvateľstva a odlišnosti ich disponibilných príjmov. Výsledky prvého kola boli spracované a vyhodnotené a tým došlo k prepojeniu prvého a nasledujúceho druhého kola výskumu.

b) 2. kolo

Po vyhodnotení a spracovaní výsledkov z prvého kola výsledky umožnili úpravu dotazníka a hlbšie zacielenie výskumu v druhom kole. Z výsledkov vyplynulo, že z predložených 10 ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti prevzatých z teórie bolo priemerne využívaných len niekoľko z nich (viď bod f v tabuľke 13). Keďže cieľom výskumu je zostaviť systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti, je na mieste na základe prvého kola vytvoriť **druhý dotazník**. Druhý predložený dotazník obsahoval ukazovatele ekonomickej udržateľnosti tak, ako popisuje teória troch významných publikácií o meraní udržateľnosti pomocou ukazovateľov (viď kapitola 1.5.4) a to konkrétne WTO (2004), Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007) a Európskej únie (2013).

Druhá časť výskumu formou delfskej metódy sa zameriava na vyhodnotenie postojov k predloženým ukazovateľom ekonomickej udržateľnosti uvádzaných teóriou a zistenie reálnych ukazovateľov, ktoré sú vybranými hotelovými zariadeniami používané pri meraní ekonomickej stránky hotelového zariadenia. Tieto zistenia budú následne aplikované v dotazníkovom prieskume na vyššej vzorke respondentov zo Zlínskeho kraja.

Experti mali možnosť vyhodnotiť 29 ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti na Likertovej škále, ktorá pre potreby výskumu bola prekódovaná takto:

- 1 – nevyužívame (veľmi slabé)
- 2 – skôr nevyužívame (slabé)
- 3 – neutrálne
- 4 – skôr využívame (dobré)
- 5 – využívame (vynikajúce)

Určenie relevantnosti jednotlivých ukazovateľov a poradie významnosti určuje súčet bodov u každého z nich tak, ako znázorňuje tabuľka 14.

Tabuľka 14 Vyhodnotenie teoretických ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Ukazovateľ ekonomickej udržateľnosti	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Počet bodov
% celkovej obsadenosti v sezóne	2	4	5	11
miera obsadenosti v bytovacích zariadeniach	1	5	5	11
Pomer počtu turistov v hlavnej oproti slabej sezóne	1	3	4	8
% rozpočtu utrateného rozpočtu na propagáciu v hlavnej sezóne a mimo sezónu	1	2	3	6
% zariadení otvorených po celý rok	1	2	5	8
počet zamestnaných v sektore cestovného ruchu podľa odvetvia	1	2	5	8
% prác na plný a čiastočný úväzok	3	2	4	9

Ukazovateľ ekonomickej udržateľnosti	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Počet bodov
spokojnosť zamestnancov	2	4	5	11
úroveň príjmov zamestnancov	1	3	5	9
sťažnosti	4	5	2	11
% importovanej práce z iných regiónov, či krajín	1	3	1	5
priemerná dĺžka pobytu	3	5	4	12
% ubytovacích zariadení otvorených celoročne (bez ohľadu na sezónnosť)	1	2	5	8
miera nezamestnanosti (v ubytovacích zariadeniach) mimo sezónnosť	1	1	5	7
% rozpočtu investovaných do propagačných aktivít v nízko a mimo sezónnych oblastiach	2	2	3	7
počet podnikov ubytovacích služieb na danom území	2	2	5	9
Počet turistických nocí za mesiac	1	3	4	8
Denná útrata na turistu (ubytovanie, strava, iné služby)	1	2	5	8
Obsadenosť komerčných ubytovacích kapacít za mesiac a ich priemer za rok	1	4	4	9
Priama zamestnanosť v CR ako % podiel na celkovej zamestnanosti	1	1	3	5
% podiel podnikov v odvetví CR, u ktorých za posledný rok prebehla kontrola požiarnej ochrany	1	1	5	7
% podiel podnikov v odvetví CR, ktoré aktívne podnikajú kroky k využitiu miestneho a udržateľného tovaru a služieb, ako i tovaru a služieb s certifikáciou „spravodlivý obchod“	1	1	4	6
HDP na osobu v bežných cenách za rok, alebo v stálych cenách ku počtu obyvateľov	3	1	4	8
Podiel celkových čistých investícií k hrubým investíciám	3	3	3	9
Rozdiel príjmov a výdajov verejných rozpočtov k HDP	3	1	4	8
Rozdiel medzi celkovou hodnotou vyvezených a dovezených služieb a tovaru k HDP	2	1	2	5
Podiel HDP k počtu pracovníkov v bežných cenách za rok alebo v stálych cenách za dlhšie časové obdobie	3	1	3	7
Domáca materiálová spotreba k HDP	2	1	3	6
Celková spotreba energie k HDP	3	1	3	7

Pre objektívne vyhodnotenie využitia teoretických ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v praxi bola využitá **multikriteriálna analýza**, ktorá je charakteristická určením váhy prognózy. Uplatnením váh je možné získať porovnanie dôležitosti a využitia jednotlivých ukazovateľov, ktoré oslovené hotelové zariadenia určili ako prakticky aplikovateľné v praxi.

Váhy jednotlivým tvrdeniam boli stanovené na základe týchto kritérií:

- mesto;
- poloha hotela;

- klientela;
- dostupnosť;
- počet izieb.

Na základe počtu bodov, ktoré v predchádzajúcom kroku vznikli sčítaním jednotlivým bodov kritérií v hoteloch A, B, C, bolo vyhodnotených 5 najvýznamnejších ekonomických ukazovateľov z 29 ukazovateľov a to z hľadiska najvyššieho počtu udelených bodov (označené červenou farbou). Týmto piatim ukazovateľom je venovaná náležitá pozornosť v ďalšom kroku vyhodnotenia a to formou priradenia váhy tak, aby váha korešpondovala s jednotlivými kritériami určenia.

Tabuľka 15 Poradie významnosti u vybraných ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Ukazovateľ ekonomickej udržateľnosti	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Súčet	Poradie významnosti
Priradená váha	0,5	0,3	0,2	1,0	
% celkovej obsadenosti v sezóne	1	1,2	1	3,2	3.
miera obsadenosti v ubytovacích zariadeniach	0,5	1,5	1	3	4.
spokojnosť zamestnancov	1	1,2	1	3,2	3.
sťažnosti	2	1,5	0,4	3,9	1.
priemerná dĺžka pobytu	1,5	1,5	0,8	3,8	2.

Sťažnosti hotelových hostí a priemerná dĺžka pobytu boli vyhodnotené ako dva najvýznamnejšie ukazovatele ekonomickej udržateľnosti využívané tromi expertami v praxi. Z celkového počtu 29 skúmaných ukazovateľov ponúkaných teóriou je tento výsledok prekvapivo nízky. Navyše je možné spozorovať, že experti označili spokojnosť zamestnancov a sťažnosti klientov ako dva z piatich dôležitých sledovaných prvkov, i keď sa nejedná o ekonomický ukazovateľ v pravom slova zmysle. V nadväznosti na toto zistenie došlo k prevereniu reálnych ekonomických ukazovateľov, ktoré dané hotelové zariadenia využívajú. Ich prehľad za obe kolá skúmania pomocou delfskej metódy ponúka tabuľka 16.

Tabuľka 16 Prehľad reálne využívaných ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Hotel A	Hotel B	Hotel C
Tržby za ubytovanie	Podiel tržieb v % a v Kč (ubytovanie, reštaurácia, wellness)	Tržby
Tržby za prenájom konferenčných priestorov	Podiel tržieb hotelových hostí a hostí z ulice	Plán tržieb a nákladov
Náklady	Náklady (mzdy, energie, marketing, opravy a údržby...)	Náklady na jednotlivé strediská

Hotel A	Hotel B	Hotel C
HDP	Dĺžka pobytu	Porovnanie VH
RevPAR	RevPAR	Lôžkonoci
ADR	ADR	Spokojnosť zákazníka
% opakujúcich sa hostí	Počet ubytovaných/mesiac	Obsadenosť izieb
ROA	Čistý zisk	Školenia personálu
ROE	Priemerná dĺžka pobytu	
Výkonnosť priemyslu	% opakujúcich sa hostí	
Priemerná mzda v sektore ubytovacích služieb	Hrubý prevádzkový zisk voči celkovým tržbám	
Priemerná cena za rovnaké služby	Provízie CK	
Prevádzkový zisk na oddelenie	Pomer ziskovosti a spokojnosti zákazníka	
	Obsadenosť izieb a lôžok v %	

Týmto dvojkolovým postupom došlo k vyselektovaniu nepodstatných a zavádzajúcich informácií z predloženého prvého pilotného dotazníkového prieskumu a zistenie relevantných údajov slúžiacich ďalej pre stanovenie názorov na využitie ukazovateľov pre meranie ekonomickej udržateľnosti a na nadväzujúceho zostavenia systému ukazovateľov pre hodnotenie tejto udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu.

Z výsledkov oboch kôl delfského prieskumu je možné na základe konsenzu expertného panelu vyvodiť tieto podstatné **závery**:

- ekonomická udržateľnosť je abstraktný pojem, nehmotný výsledok úsilia manažmentu dosiahnuť čo najvyššie tržby;
- pojem ekonomická udržateľnosť expertný panel nevyužíva pri popise, či riadení v praxi, považuje ho za abstraktný termín;
- meranie ekonomickej udržateľnosti prebieha na báze sledovania vývoja klasických ukazovateľov ekonomického zdravia podniku ako sú napr. tržby, náklady, výsledok hospodárenia a pod.;
- ekonomická udržateľnosť je zastrešujúci pojem pre pravidelné sledovanie ekonomických dát a pre odhad ekonomických výsledkov v budúcnosti;
- ochota riešenia ekonomickej udržateľnosti bude vyššia vo väčších hotelových zariadeniach;
- nízke prepojenie medzi sledovaním ukazovateľov v nadväznosti na vnímanie pojmu udržateľnosť;
- nízka ochota implementácie ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti z dôvodu ich nemožnosti zjednotenia pre všetky hotelové zariadenia;

- nutnosť zohľadnenia špecifických charakteristík hotelového zariadenia pri identifikácii stavu ekonomickej udržateľnosti (napr. veľkosť, klientela, poloha, klasifikácia a pod.);
- nízke využitie teoreticky popisovaných ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti;
- pri hodnotení ekonomickej udržateľnosti je nutné zohľadniť ľudský faktor, správny výber zamestnancov, ich školenie a motiváciu kvôli zníženiu fluktuácie, ktorá je v tomto odbore veľmi bežná;
- 5 v praxi najvyužívanejších ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti z 29 vybraných ukazovateľov uvádzaných teóriou znamená nízku vypovedajúcu hodnotu aktuálneho stavu aplikovania týchto ukazovateľov v praktickej rovine hotelovými zariadeniami, je potrebná ich aktualizácia a prispôsobenie podnikateľským a ekonomickým podmienkam.

Vyhodnotením odpovedí pomocou delfskej metódy došlo k dôležitým zisteniam, ktoré povedú k naplneniu hlavného cieľa práce. Teória neposkytuje dostatočné množstvo o využívaní ukazovateľov pre meranie ekonomickej udržateľnosti a údaje v nej sú nerelevantné pre súčasnú situáciu hotelových zariadení v danom skúmanom kraji. Zároveň výsledkom využitia tejto kvalitatívnej metódy zberu dát došlo k podstatnej reorganizácii finálnej verzie dotazníkového prieskumu, ktorý bol využitý v ďalšej etape práce.

4.3 Kvantitatívny výskum – dotazníkový prieskum

Na kvalitatívny výskum v podobe delfskej metódy nadväzuje kvantitatívny výskum realizovaný pomocou dotazníkového prieskumu. Cieľom dotazníkového prieskumu bola odpoveď na stanovené hypotézy H_1 , H_2 , H_3 a H_4 a všeobecné zmapovanie situácie riešenia a využitia ekonomickej udržateľnosti a jej merania pomocou vybraných ukazovateľov v hotelových zariadeniach v Zlínskom kraji. Kvantitatívnemu výskumu predchádzali kroky definované podľa Pickard (2013) v kapitole 3.1.

4.3.1 Výber výskumnej vzorky respondentov

Užšia špecifikácia cieľovej skupiny **na hotelové zariadenia** bola vymedzená už na základe prvotného úsudku autorky a výsledkov dobrej praxe z literárneho prieskumu (viď kapitola 1.4.5). Toto sa potvrdilo i v záveroch z výskumu pomocou delfskej metódy a štruktúrovaných rozhovorov v troch hoteloch Zlínskeho kraja. Podľa výsledkov kvalitatívneho výskumu tiež prišlo ku zhode v názore, že príčiny ekonomickej udržateľnosti sú chápané ako regionálne viazané a nie je možné unifikovať systém ukazovateľov pre ďalšie kraje s odlišnou demografickou a ekonomickou štruktúrou. Sústreďenie dotazníkového prieskumu na jeden kraj vzhľadom k vyššej vypovedajúcej hodnote výsledkov bolo doporučené i expertmi z oblasti hromadných ubytovacích zariadení a výskumných pracovníkov pohybujúcich sa v cestovnom ruchu. **Výber**

výskumnej vzorky hromadných ubytovacích zariadení Zlínskeho kraja prebiehal v spolupráci s Centrálou cestovného ruchu Východnej Moravy, s Českým štatistickým úradom a pomocou webových stránok jednotlivých hotelových zariadení. Overenie a prípadné doplnenie hotelových zariadení do zoznamu mal poskytnúť i zoznam z databáze ALBERTINA. Ten sa však po podrobnom preskúmaní autorkou nezhodoval s aktuálnym počtom zariadení v jednotlivých mestách a obciach vybraného kraja a nezhodovali sa ani aktuálne údaje k týmto zariadeniam. Z tohto dôvodu bol tento zdroj vylúčený kvôli neaktuálnosti dát a zastaraným kontaktom.

Celkovo bolo v rámci prieskumu oslovených **167 hotelových zariadení** v Zlínskom kraji. Je však nutné podotknúť, že z oslovených 167 hotelov po telefonickom a emailovom kontakte, bolo nutné vylúčiť niektoré hotely z týchto dôvodov:

- 7 hotelov bez telefonického, či emailového kontaktu (4,19%);
- 6 hotelom nedoručený email (3,59%);
- 7 zariadení nebolo klasifikovaných ako hotel i napriek ich uvedeniu slova „hotel“ v názve ubytovacieho zariadenia (4,19%);
- 3 hotely nie sú v prevádzke (1,80%).

Týmto sa počet skutočne oslovených respondentov (elektronicky a / alebo telefonicky) znížil na **144 hotelových zariadení** spĺňajúcich podmienku hotela s aktívnou činnosťou, ktorý sa nachádza v Zlínskom kraji. Vlastnoručne zostavená databáza všetkých oslovených hotelových zariadení je uvedená v prílohe č. 5 tejto práce.

Ako **forma oslovenia** vzhľadom k výhodnosti širokého oslovenia tohto segmentu bola zvolená elektronická podoba dotazníku. V prvom kole oslovenia sa späť vrátilo 20 plne vyplnených dotazníkov. Zvýšiť vypovedajúcu hodnotu výsledkov prieskumu sa podarilo druhým kolom formou telefonického oslovenia manažérov, vlastníkov a prevádzkarov hotelových zariadení. Počet vyplnených dotazníkov sa zvýšil na 38. Po telefonickom oslovení tkveli najčastejšie príčiny **neochoty** vyplnenia dotazníku v časovej tiesni manažérov (6,94%), neporozumeniu problematike (2,77%) a 9,03% tvorilo nezastihnutých telefónnych čísel. Zvyšok dotazník nevyplnil z neznámych dôvodov.

Je potrebné zdôrazniť, že odpovede na otázky boli primárne vyžadované od vlastníkov, investorov, manažérov, či prevádzkarov hotelových zariadení. **Celková návratnosť** dotazníkového prieskumu činí **26,38%**. Podľa elektronického portálu na vyplňovanie dotazníkov bola návratnosť dotazníkov vypočítaná percentom 48,8%. Táto návratnosť bola určená pomerom vyplnených a zobrazených dotazníkov, ktorá berie do úvahy tých respondentov, ktorí klikli na odkaz na dotazník.

4.3.2 Štruktúra dotazníku

V predchádzajúcom kroku realizácie výskumu delfskou metódou bol dotazník v prvotnej podobe (viď príloha 1) predložený trom manažérom 4* hotelových zariadení k posúdeniu miery pochopiteľnosti otázok a náročnosti pri vyplňovaní. Následkom tohto **pilotného otestovania** vznikla upravené verzia distribuovaného dotazníka (viď príloha 3), ktorá slúži ako východisko tejto práce. Finálna podoba dotazníka pozostáva z týchto štyroch častí:

- a) vlastnosti výskumnej vzorky;
- b) predloženie zoznamu ukazovateľov a ich hodnotenie;
- c) aktuálny stav ekonomickej udržateľnosti;
- d) hodnotenie predložených návrhov tvrdení.

4.3.3 Vyhodnotenie výsledkov

Nasledujúca kapitola ponúka prehľad výsledkov dotazníkového prieskumu, ktorý je k dispozícii v prílohe 3 v absolútnom (číselnom) a relatívnom (percentuálnom) vyjadrení.

a) Vlastnosti výskumnej vzorky u hotelových zariadení

Tabuľka 17 Štruktúra respondentov podľa umiestnenia (vlastné spracovanie)

Mesto, obec	Absolútne	Relatívne
Luhačovice	7	18,42%
Zlín	6	15,79%
Rožnov pod Radhoštěm	3	7,89%
Vsetín	2	5,26%
Horní Bečva	2	5,26%
Valašské Klobouky	2	5,26%
Kroměříž	2	5,26%
Nový Hrozenkov	1	2,63%
Žitková	1	2,63%
Brumov-Bylnice	1	2,63%
Hutisko-Solanec	1	2,63%
Ostatné (Dolní Bečva, Uherská Brod, Velehrad, Nivnice, Rajnochovice, Velké Karlovice, Uherské Hradiště, Buchlovice, Kunovice)	10	26%

Najväčšie zastúpenie výskumnej vzorky pochádza z Luhačovic a Zlína, čo reflektuje i fakt, že najviac oslovených hotelových zariadení Zlínskeho kraja pochádzalo z Luhačovic (17,15%). Najzastúpenejšou skupinou podľa klasifikácie hotelového zariadenia, ktorá dotazník vyplnila boli 3* hotely, čo je vzhľadom k databáze oslovených hotelov takisto výstup odpovedajúci oslovenej vzorke.

Najviac hotelových zariadení v Zlínskom kraji je totiž klasifikovaných ako 3* (72% plne oslovených hotelov).

Ďalšie charakteristické vlastnosti výskumnej vzorky sú uvedené v tabuľke 18.

Tabuľka 18 Prehľad vlastností výskumnej vzorky hotelových zariadení (vlastné spracovanie)

Klasifikácia hotela	Absolútne	Relatívne
1*	0	0 %
2*	2	5,26%
3*	24	63,16%
4*	11	28,95%
5*	1	2,63%
Počet zamestnancov		
do 10	15	39,47%
11 až 50	21	55,26%
51 až 100	2	5,26%
Počet izieb		
10 a menej	3	7,89%
11 až 50	30	78,95%
51 až 100	3	7,89%
101 a viac	2	5,26%
Vlastnícka štruktúra		
Hotel v súkromnom vlastníctve	31	81,58%
Hotelová skupina (vlastnený/prenajímaný)	6	15,79%
Zmluva o riadení	1	2,63%
Frančizingový hotel	0	0%

Štruktúra hotelového zariadenia z hľadiska klientely bola klasifikovaná respondentami najčastejšie v oblasti wellness (26,32%), mestský hotel (23,68%), business + kongres (18,42%), turisti (5,26%) a ďalšie kategórie ako horská turistika, zamestnanci cez agentúru, šport a rekreácia (spolu 26,32%).

b) Zoznam ukazovateľov využívaných pri riadení ekonomickej stránky hotelového zariadenia

Cieľom tejto otázky bolo vyhodnotiť, ktoré ekonomické ukazovatele hotelové zariadenia využívajú pri riadení svojej ekonomickej stránky. Predložené ukazovatele pozostávali z vybraných teoretických ukazovateľov (WTO, 2004; Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007; Európskej únie, 2013) a ukazovateľov získaných a využívaných osloveným expertným panelom v rámci realizovaného delfského prieskumu. Do prieskumu boli takisto zaradené dva najvyššie hodnotené ukazovatele získané pomocou delfskej metódy výskumu a to

sťažnosti a priemerná dĺžka pobytu. Respondenti mali tiež možnosť zaznamenať vlastné ukazovatele, ktoré pri riadení hotela a jeho budúcej prosperity využívajú. Túto možnosť využil len jeden respondent, ktorý označil ako sledovaný ekonomický ukazovateľ *stav bankového účtu a pokladne*. Kompletný zoznam vyznačených a vlastných ukazovateľov a ich početnosť odpovedí znázorňuje tabuľka 19.

Tabuľka 19 Preferované ukazovatele ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Ukazovateľ ekonomickej udržateľnosti	Absolútne	Relatívne
Obsadenosť zariadenia za mesiac a jej priemer za rok	27	71,05%
Tržby z ubytovacích služieb	26	68,42%
% obsadenosť v hlavnej sezóne	20	52,63%
% obsadenosť mimo sezónu	19	50%
Priemerná cena konkurencie za rovnaké služby	14	36,84%
Priemerná dĺžka pobytu turistu	13	34,21%
Počet turistických nocí za mesiac	12	31,58%
Denná útrata na turistu	12	31,58%
Izbovní	10	26,32%
% opakujúcich sa návštev turistov	9	23,68%
Lôžkodni	9	23,68%
Priemerná denná cena za izbu ADR	8	21,05%
Počet sťažností od hostí za mesiac	7	18,42%
Priemerný plat zamestnancov	7	18,42%
% rozpočtu utrateného na marketing a propagáciu	3	7,89%
GOPPAR	3	7,89%
Vývoj všeobecných makroekonomických ukazovateľov za rok	2	5,26%
Počet podnikov ubytovacích služieb v danom kraji	2	5,26%
RevPAR	2	5,26%
ROA	1	2,63%
% kvalifikovaných zamestnancov	1	2,63%
stav bankového účtu a pokladne	1	2,63%

Všetky zvyšné ukazovatele, ktoré neboli respondentami označené ako relevantné sú k dispozícii v dotazníkovom hárku v prílohe 3. Jednalo sa len o tri nevyužívané ukazovatele a to konkrétne *počet agentúrnych zamestnancov*, *NER (priemerný počet pracovníkov/počet izieb)* a *ROE (čistý zisk/vlastný kapitál)*. V tejto otázke bolo možné označiť viacero odpovedí, resp. využívaných ukazovateľov. Je to z toho dôvodu, že žiadne hotelové zariadenie nemonitoruje len jednu hodnotu, ale k vyhodnoteniu ekonomického zdravia podniku využíva ukazovateľov viacero. I preto túto možnosť reálne využili všetci respondenti.

Z celkových predložených 25 ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti bolo respondentami vyznačených ako využitelných v praxi celkom 22. Z toho sú však len 4 ukazovatele identifikované ako tie najčastejšie využívané (označilo ich viac ako 50% respondentov). Je pozoruhodné, že obsadenosť hotelových zariadení je vnímaná veľmi vysokým bodovaním a to nielen pre ich mesačný, či ročný priemer, ale veľká pozornosť sa prikladá sezónnosti, resp. mimosezónnosti. Z výsledkov tiež vyplynulo, že aktuálne len jeden hotel z 38 sleduje viac ako polovicu predložených ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti.

c) Aktuálny stav ekonomickej udržateľnosti v zlínskych hotelových zariadeniach

Cieľom nasledujúcich otázok bolo získať prehľad o aktuálnom stave ekonomickej udržateľnosti a jej ponímaní medzi zlínskymi hotelovými zariadeniami takisto, ako zistiť záujem o možnosť implementácie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti.

Tabuľka 20 Prehľad odpovedí na aktuálny stav riešenia ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

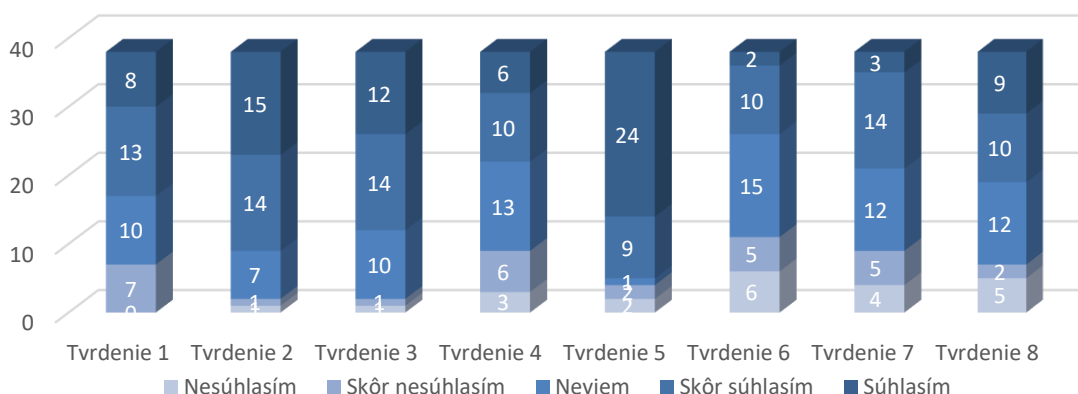
Stretli ste sa s pojmom ekonomická udržateľnosť v súvislosti s Vaším pracovným zameraním?	Absolútne	Relatívne
áno	18	47,37%
nie	20	52,63%
Považovali by ste vyššie uvedené ukazovatele za indikátory ekonomickej udržateľnosti hotela (vid' otázka 7, príloha 3)?		
áno	20	52,63%
čiastočne	16	42,11%
nie	2	5,26%
Akým spôsobom spracováate ekonomické dáta o Vašom hoteli?		
Excel	24	63,16%
Informačné systému Fidelio, Hoteltime a pod.	15	39,47%
Účtovníctvo	2	5,26%
Vlastný software	2	5,26%
Savarin	1	2,63%
ABX	1	2,63%
Agnis	1	2,63%
Rezervačný systém	1	2,63%
V prípade, že by existoval systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelov, využili by ste ho?		

áno	26	68,42%
nie	12	31,58%

Síce sa 52,63% respondentov nestretlo s pojmom udržateľnosť ako takým, ale 52,63% respondentov by vyššie uvedené ukazovatele dokázali identifikovať ako tie, ktoré ekonomickú udržateľnosť merajú. Z tohto výsledku vyplýva, že pojem ekonomická udržateľnosť častokrát nie je spájaný s bežnými praktikami riadenia ekonomickej stránky hotelov. Toto vyplynulo i z kvalitatívneho prieskumu.

d) Hodnotenie predložených návrhov tvrdení

Na základe teoretických prístupov k udržateľnosti a názorov z delfského prieskumu bol vytvorený súbor ôsmich tvrdení, ktoré mali za cieľ poodhaliť skutočné názory odborníkov na tému udržateľnosť v Zlínskom kraji a jej využitie. Tvrdenia boli formulované tak, aby priniesli pre výskum prínos v podobe informácií a názorov väčšej skupiny respondentov k nutnosti riešenia udržateľnosti a jej aktuálneho stavu v hotelových zariadeniach a zároveň ich bolo možné vyhodnotiť pomocou Likertovej škály. Výsledky prináša graf 9.



1. Aplikáciu princípov ekonomickej udržateľnosti v našom hotelovom zariadení využívame.
2. Ekonomické ukazovatele (napr. vyššie uvedené) a ich následné riadenie (sledovanie) môžu prispieť k rozsiahlejšej informovanosti o hospodárskych výsledkoch hotela.
3. Riadenie ekonomickej udržateľnosti pomocou sledovania konkrétnych ukazovateľov môže zredukovať náklady hotela.
4. Naš hotel aplikuje jeden z pilierov a princípov udržateľnosti (ekonomický, sociálny, environmentálny).
5. Management nášho hotela pravidelne (jedenkrát mesačne) monitoruje ekonomické výsledky a vyhodnocuje ich.
6. Naš hotel využíva k riadeniu svojej ekonomickej stránky tzv. revenue management.
7. Naš hotel je ochotný implementovať systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v záujme zachovania svojho hospodárskeho rastu v budúcnosti.
8. Naš hotel je ochotný investovať do udržateľných environmentálnych prvkov (napr. solárne panely, šetriče vody a pod.), ktoré v budúcnosti môžu mať vplyv na zníženie nákladov s tým spojených.

Graf 9 Hodnotenie predložených návrhov tvrdení (vlastné spracovanie)

Hlavným záverom vyplývajúcim z vyššie zvedených tvrdení je zistenie, že **ochota implementácie systému ukazovateľov** pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti a investície do udržateľných prvkov je medzi respondentmi **vysoká**. Hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach má zmysel pretože:

- aktuálne využíva princíp ekonomickej udržateľnosti viac ako polovica oslovených respondentov (55,2%);
- môže prispieť k rozsiahlejšej informovanosti o hospodárskom výsledku hotela (76,3%);
- jej riadenie môže zredukovať náklady hotela (68,4%);
- ochota v implementácii takéhoto systému je 44,7%.

Záverom mali respondenti možnosť využiť **vloženie dodatočného komentára** k tomuto výskumu a jeho relevantnosti. Tejto možnosti využili traja respondenti.

- 3* hotel, do 10 zamestnancov, 11-50 izieb – „ekonomicky prežiť, dosahovať zisk a mať dostatok na nutné investície. Nie je možné vzhľadom k veľkosti hotela aplikovať všeobecné teórie hotelového manažmentu, ale vychádzať len z praxe a miestnej reality.“
- 3* hotel, 11-50 zamestnancov, 11-50 izieb – „prevažne teoretické otázky, v praxi je nutné sa individuálne zamerať na ďalšie ukazovatele“.
- 3* hotel, 11-50 zamestnancov, 51-100 izieb – „vo výskume chýba uvedenie negatívnych ukazovateľov, ktoré ovplyvňujú udržateľnosť ako napr. zľavové portály, negatívne recenzie a pod.“

4.3.4 Štatistické vyhodnotenie hypotéz

Zberom odpovedí z dotazníkového prieskumu bolo následne možné vyhodnotiť stanovené hypotézy. Na základe metodického postupu stanoveného v kapitole 3.3.3 došlo k overeniu/vyvráteniu troch stanovených hypotéz a ich štatistické vyhodnotenie ponúka nasledujúca kapitola.

H₀₁: Pojem ekonomická udržateľnosť je pre väčšinu (viac ako 50%) oslovených v hotelovom priemysle Zlínskeho kraja známym pojmom v praxi.

Vyhodnotenie tejto hypotézy je postavené na otázke č. 8:

Otázka č. 8: Stretli ste sa s pojmom ekonomická udržateľnosť v súvislosti s Vaším pracovným zameraním?

K otestovaniu nulovej hypotézy bol využitý **test pre podiel u jedného výberu** vid' kapitola 3.3.3. Hodnota „z“ bola porovnaná s kritickou hodnotou vyplývajúcou zo štatistických tabuliek.

Tabuľka 21 „Z“ test pre overenie nulovej hypotézy H_{01} (vlastné spracovanie)

Počet respondentov:	$n=38$	
"Hranica proporcie"	$p_0=0,5$	
Hladina významnosti	$\alpha=0,05$	$z_{\text{krit}}= 1,6$
$H_0: p = p_0, H_1: p > p_0$		

Vyhodnotenie štatistického testu prebiehalo dvoma spôsobmi a to pomocou testovanej štatistiky „z“ a p-hodnoty. P-hodnota je určená na základe testovanej štatistiky v štatistických tabuľkách a to konkrétne pre hodnoty „z“ testovanej štatistiky. Keďže výsledná štatistika „z“ je v prípade tohto štatistického testovania menšia ako je kritická hodnota, tak nulovú hypotézu nezamietame.

Tabuľka 22 Dva spôsoby testovania nulovej hypotézy H_{01} (vlastné spracovanie)

1. pomocou testovanej štatistiky "z"	$z= 0,324 \Rightarrow$	Testovaná štatistika $z=0,324$ je menšia ako $z_{\text{krit}}=1,6$ (táto hodnota je vždy rovnaká pre spoľahlivosť 95%, t.j. $\alpha=0,05$, ktorá bola stanovená).
2. pomocou p-hodnoty	$p\text{-hodnota}= 0,627199 \Rightarrow$	P-hodnota je väčšia ako hodnota $\alpha=0,05$.

Oba spôsoby testovania nulovej hypotézy preukázali, že **H_{01} nezamietame**, tzn., nezamietame, že ekonomická udržateľnosť pre vybrané hotelové zariadenia v Zlínskom kraji je známym pojmom.

H_{02} : Najmenej by v praxi systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti využívali 3* hotely.

Vyhodnotenie tejto hypotézy je postavené na otázke č. 2 a č. 12 z dotazníkového hárku.

Otázka č. 2: Klasifikácia hotela

Otázka č. 12: V prípade, že by existoval systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotela, využili by ste ho?

Hypotéza H₂ bola postavená na názore získaného z delfského prieskumu, že každý hotel svojou klasifikáciou hviezd a svojim zameraním vykazuje odlišné správanie. To potvrdzuje i Stylos a Vassiliadis (2015), ktorí vo výskume porovnávali prístup k udržateľnosti 4* a 5* hotelového manažmentu a zistili odlišnosti v ponímaní udržateľnosti. Napr. 5* hotely a ich manažéri považujú dôležitosť ekonomickej udržateľnosti za veľmi vysokú vzhľadom k finančnej životaschopnosti podniku. Tento fakt viedol prvotne autorku k stanoveniu druhej hypotézy k určeniu vzťahu medzi klasifikáciou hotelového zariadenia a mierou ochoty pri implementovaní systému ukazovateľov slúžiacich k hodnoteniu ekonomickej udržateľnosti. Pri overení podobnej hypotézy u tohto výskumu v Zlínskom kraji však nebolo možné zozbierať dostatočné zastúpenie hotelových zariadení všetkých klasifikácií, ktoré by bolo relevantné pre štatistické vyhodnotenie. Nebolo teda možné vyhodnotiť závislosť medzi tým, ako odpovedajú jednotlivé hotely a ich klasifikáciou na otázku č. 12 pomocou chí-kvadrát testu. Predpokladom pre realizáciu chí-kvadrát testu je totiž minimálna početnosť jednotlivých hotelov podľa klasifikácie, ktorá nebola na tejto výskumnej vzorke dodržaná (viď tabuľka 23).

Vzhľadom k dostupným dátam a vyššie uvedených dôvodov k nemožnosti realizácie chí-kvadrát testu boli porovnané hotely, ktoré na otázku č. 12 odpovedali *áno* a zároveň 3* hotely oproti zvyšku. Pre overenie/zamietnutie nulovej hypotézy bol použitý rovnaký štatistický **test pre podiel u jedného výberu** ako pre testovanie hypotézy H₁. Na otázku, či by v prípade toho, ak by existoval systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelového zariadenia tento systém hotely využili, odpovedali hotely podľa klasifikácie zaradenia takto:

Tabuľka 23 Využitie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti podľa klasifikácie hotelového zariadenia (vlastné spracovanie)

	Áno	Nie
1*	0	0
2**	2	0
3***	16	8
4****	8	3
5*****	0	1
3***	16	8
zvyšok	10	4

Na základe týchto odpovedí bolo možné vypočítať „z“ hodnotu, ktorá bola vyjadrená celkovo pre 26 respondentov, ktorí na túto otázku odpovedali *áno*.

Tabuľka 24 „Z“ test pre overenie nulovej hypotézy H_{02} (vlastné spracovanie)

Počet respondentov:	n=26	
"Hranica proporcie"	$p_0=0,5$	
Hladina významnosti	$\alpha=0,05$	$z_{krit}= 1,6$
$H_0: p = p_0, H_1: p > p_0$		
Z-hodnota	„z“ = 1,177	$z_{krit}=1,6$

I v tomto prípade je nutné konštatovať, že na základe štatistického vyhodnotenia nulovú hypotézu **H_{02} nezamietame**, keďže hodnota „z“ je menšia ako stanovená kritická hodnota. Nezamietame fakt, že ak by existoval systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení, v praxi by ho najmenej využívali práve 3* hotely.

H_{03} : Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomická udržateľnosť) a Y (záujem o výsledky výskumu) sú nezávislé.

Tretia hypotéza skúma nezávislosť dvoch znakov, ktorými sú odpovede na konkrétne otázky č. 8 a č. 13:

Otázka č. 8: Stretli ste sa s pojmom ekonomická udržateľnosť v súvislosti s Vaším pracovným zameraním?

Otázka č. 13: Mám záujem o výsledky výskumu.

Cieľom tejto hypotézy je zistiť, či existuje závislosť medzi znalosťou pojmu ekonomická udržateľnosť a záujmom o výsledky výskumu.

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy bol použitý **test nezávislosti chí-kvadrát**, ktorý preukáže, či existuje štatisticky významná závislosť medzi tým, ako jednotlivé hotelové zariadenia odpovedali na otázky č. 8 a č.13 z dotazníkového prieskumu.

Tabuľka 25 Test nezávislosti chí-kvadrát pre vyhodnotenie hypotézy H_{03} (vlastné spracovanie)

Skutočné početnosti	Áno	Nie
Áno	10	8
Nie	7	13
Očakávané početnosti	Áno	Nie
Áno	12,315789	5,6842105
Nie	13,684211	6,3157895

Podľa kapitoly 3.3.4 bolo pristúpené k analýze závislosti cez chí-kvadrát test, χ^2 :

$$\chi^2 = 11,71802$$

Porovnaním vypočítanej hodnoty χ^2 s kritickou hodnotou pre zvolenú hladinu významnosti $\alpha=0,05$ zistíme, že:

$$\chi^2_{\text{krit.}} = 3,841459 < \chi^2 = 11,71802$$

Z výsledku je zjavné, že **nulovú hypotézu o nezávislosti** na hladine $\alpha=0,05$ **zamietame**. V tomto prípade to znamená, že prijímame alternatívnu hypotézu o štatisticky významnej závislosti v odpovediach hotelových zariadení. Výskumom bolo preukázané, že hotelové zariadenia, ktoré sa niekedy stretli s pojmom ekonomická udržateľnosť majú záujem o výsledky výskumu. Naopak hotelové zariadenia, ktoré sa s týmto pojmom nestretli, nemali o výsledky a informácie k výskumu záujem.

H₀₄: Štatistické znaky X (znalosť pojmu ekonomická udržateľnosť) a Y (záujem o implementáciu systému hodnotenia ekonomickej udržateľnosti) sú nezávislé.

Štatistické vyhodnotenie hypotézy H₃ podnietilo autorku k výskumu vzťahu medzi znalosťou pojmu ekonomická udržateľnosť a záujmu o implementáciu novo navrhnutého systému hodnotenia ekonomickej udržateľnosti, ku ktorej poslúžili odpovede na otázky č. 8 a č. 12.

Otázka č. 8: Stretli ste sa s pojmom ekonomická udržateľnosť v súvislosti s Vaším pracovným zameraním?

Otázka č. 12: V prípade, že by existoval systém hodnotenia ekonomickej udržateľnosti hotela, využili by ste ho?

Pre vyhodnotenie tejto hypotézy bol použitý **test nezávislosti chí-kvadrát**, ktorého metodický postup je uvedený v kapitole 3.3.4.

Tabuľka 26 Test nezávislosti chí-kvadrát pre vyhodnotenie hypotézy H₀₄ (vlastné spracovanie)

Skutočné početnosti	Áno	Nie
Áno	14	4
Nie	12	8
Očakávané početnosti	Áno	Nie
Áno	12,315789	5,6842105
Nie	13,684211	6,3157895

$$\chi^2 = 1,385755$$

Porovnaním vypočítanej hodnoty χ^2 s kritickou hodnotou pre zvolenú hladinu významnosti $\alpha=0,05$ zistíme, že:

$$\chi^2_{\text{krit.}} = 3,841459 > \chi^2 = 1,385755$$

Na základe výsledkov možno konštatovať, že **nulovú hypotézu o nezávislosti** na hladine $\alpha=0,05$ **nezamietame**. V tomto prípade to znamená, že nezamietame fakt, že existuje nezávislosť medzi znalosťou pojmu ekonomická udržateľnosť a ochotou implementácia systému hodnotenia ekonomickej udržateľnosti.

4.4 Návrh systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti

V rámci práce boli použité dve hlavné výskumné metódy (delfská metóda a dotazníkový prieskum), ktoré mali za cieľ zistiť aktuálny stav v ponímaní, využívaní a v meraní ekonomickej udržateľnosti v podmienkach hotelových zariadení Zlínskeho kraja a zároveň dodať podklady pre vytvorenie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti.

Ako vyplynulo zo záverov predchádzajúcich prieskumov, ekonomická udržateľnosť v hotelových zariadeniach Zlínskeho kraja nie je príliš prepracovaná a to vzhľadom k neurčitosti jej výsledkov pre manažment, ktorá vyplýva zo samej podstaty vágneho charakteru tohto pojmu. I napriek tomu však napr. v zahraničí existujú hotelové zariadenia, ktoré udržateľnosť monitorujú a jej ukazovatele implementujú do riadenia. V zahraničí, vid' napr. Hume a Gallagher (2010), sa jedná predovšetkým o environmentálny prvok, u ktorého sú si manažéri hotelov vedomí, že vzájomné prepojenie finančnej a environmentálnej udržateľnosti môže priniesť značný ekonomický prospech. Toto potvrdili i výsledky vlastného prieskumu, kedy by 50% oslovených respondentov (vid' graf 9, kapitola 4.3.3) bolo ochotných investovať do udržateľných environmentálnych prvkov (napr. solárne panely, šetriče vody a pod.), ktoré by v budúcnosti mohli mať vplyv na zníženie nákladov s tým spojených. Toto tvrdenie je podporené i autorom Peršić-Živadinov (2009), ktorí tvrdia, že i keď je udržateľný hotel najmenej o 10% finančne náročnejší ako klasický hotel bez udržateľných prvkov, kompenzácia vo forme výsledkov v budúcich rokoch sa môže napr. na úsporách energie dostaviť už za 5 až 10 rokov.

Ak sa zameriame na metódy merania ekonomickej udržateľnosti v miestnych podmienkach, rozpracovanosť tohto trendu je na veľmi nízkej úrovni z hľadiska teoretického. V praktickej rovine je ale možné na základe výsledkov kvantitatívneho výskumu konštatovať, že **respondenti monitorujú** pravidelne svoje ekonomické výsledky (86,84%) a veria, že sledovanie ekonomických charakteristík môže prispieť k lepšej udržateľnosti zariadenia v budúcnosti (44,73%). Z výsledkov výskumu takisto vyplynulo, že **ukazovatele** ekonomickej

udržateľnosti z dostupných **teoretických zdrojov nevypovedajú** o súčasnom riadení ekonomickej stránky hotelových zariadení v miestnych podmienkach Zlínskeho kraja a nepredstavujú aktuálne zdroje dát, ktorých by sa potenciálne hotely mohli pri riadení ekonomickej udržateľnosti pridržovať (viď kapitola 4.2.2).

Vyššie uvedené dôvody smerovali autorku k vytvoreniu systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení, ktorý bol vytvorený na základe poznatkov získaných od kompetentných osôb hotelových zariadení Zlínskeho kraja. Takýto systém ukazovateľov dopomôže k aplikovaniu princípov ekonomickej udržateľnosti do praxe a jeho prispôsobenie miestnym podmienkam a zároveň poskytne informácie o únosnom a prijateľnom zaťažení hotelového zariadenia tak, aby v budúcnosti generovalo pozitívny hospodársky výsledok.

Z vlastného realizovaného výskumu v oblasti riešenia ekonomických ukazovateľov v hotelovom priemysle vyplynulo, že je bežné riešiť ekonomickú udržateľnosť na základe štyroch základných dimenzií. Z tohto dôvodu je toto rozdelenie prevzaté i pre potreby tejto práce. Zmienené dimenzie sú **finančná výkonnosť, host, ubytovacie procesy a ľudské zdroje**.

Systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení umožní:

- ✓ individuálne zostavenie vlastného systému ukazovateľov na základe cieľov a špecifik hotelového a finančného manažmentu;
- ✓ hodnotenie ekonomického zdravia hotelov;
- ✓ monitorovanie ekonomických procesov naprieč jednotlivými oddeleniami;
- ✓ motiváciu v sledovaní ekonomických výsledkov;
- ✓ kvantifikovať reálne ekonomické výsledky za viacero období;
- ✓ získanie spätnej väzby.

Medzi východiská systému ukazovateľov patria:

- ✓ teoretické poznatky v podobe konkrétnych ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti: sústava ukazovateľov podľa WTO – Svetová organizácia cestovného ruchu (WTO, 2004), podľa Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007) a podľa Európskej komisie (Európska únia, 2013);
- ✓ individuálne ukazovatele ekonomickej udržateľnosti získané delfskou metódou prieskumu;
- ✓ individuálne ukazovatele ekonomickej udržateľnosti získané dotazníkovým prieskumom;
- ✓ preferencie respondentov z hľadiska poradia a hodnotenia ukazovateľov.

Pred základným stanovením systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti je pre každého prevádzkara/manažera/vlastníka hotela dôležitý cieľ, ktorý by mal byť z dlhodobého horizontu určený. Tabuľka 27

ponúka potenciálne ciele, ktoré boli zaznamenané v rámci výskumu ako relevantné pre riadenie hotelových zariadení.

Tabuľka 27 Prehľad cieľov pre štyri základné sledované dimenzie (vlastné spracovanie)

Sledovaná dimenzia	Dlhodobý cieľ	Žiadúci výsledok
I. Finančná výkonnosť	zvýšenie tržieb	finančne zdraví podnik
	nákladová efektívnosť	
	optimálny výsledok hospodárenia	
II. Host'	zvýšenie spokojnosti	vysoký podiel na trhu
	zvýšenie kvality poskytovaných služieb	
	rast návštevnosti	
	zlepšenie povedomia o ubytovacom zariadení	
	zvýšenie konkurencieschopnosti	
III. Ubytovacie procesy	predikcia budúceho vývoja	efektívne riadenie ubytovacích procesov
	monitoring efektívnosti v riadení ubytovacích kapacít	
IV. Ľudské zdroje	vzdelaný a zaškolený personál	zvýšenie kompetencií, nízka fluktuácia
	atraktívne podmienky pre zamestnancov	

Vyššie uvedené ciele pre štyri sledované dimenzie by sa mali stať súčasťou finančného riadenia hotelových zariadení pri súčasnej aplikácii ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti. Na základe týchto cieľov bol vytvorený systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti, ktorý je špecifický v tom, že odzrkadľuje nielen finančné ukazovatele, ale pomocou nefinančných ukazovateľov ako napr. sťažnosti, či monitoring negatívnych recenzií premieta a poukazuje na dôležitosť nefinančného monitoringu v celkovom finančnom riadení tak, aby bolo dosiahnuté zachovanie ekonomickej prosperity hromadného ubytovacieho zariadenia i do budúcnosti. V nasledujúcich kapitolách budú tieto jednotlivé dimenzie bližšie charakterizované.

4.4.1 Finančná výkonnosť

Ekonomická udržateľnosť z podstaty svojho významu sleduje a odzrkadľuje finančné zdravie podniku. Klasický model úspešnosti podniku predpokladá ako primárny cieľ ziskovosť. Samozrejmosťou je dosiahnutie zisku s čo najefektívnejšími investovanými finančnými prostriedkami a ekonomická udržateľnosť priamo s týmto cieľom súvisí. Výskumom bolo preukázané, že **tržby a náklady** sú jedným z najdôležitejších parametrov sledovaných v rámci udržateľného vývoja hotelových zariadení, z čoho vyplýva i sledovanie výsledku hospodárenia. Na minimálnej úrovni finančného riadenia ide o taký pomer, aby

hotel svojou činnosťou generoval dostatok finančných prostriedkov na pokrytie nutných nákladov a investícií (viď kapitola 4.3.3). Keďže hotel pozostáva z viacerých stredísk, ktoré generujú finálny výsledok hospodárenia, je nutné sústrediť sa na ich monitoring podľa týchto jednotlivých stredísk.

Ďalším zaujímavým zistením bol fakt, že ukazovatele, ktoré charakterizujú finančnú stránku riadenia hotelového zariadenia pomocou cenovej dynamiky a prispôsobujú sa obsadenosti hotela, či aktuálnej sezónne (**RevPAR, GOPPAR, ADR**) nie sú používané ako jedny z kľúčových ukazovateľov merania ekonomickej udržateľnosti. Podľa vlastného výskumu je tento fakt spôsobený tým, že iba 28,95% respondentov k riadeniu ekonomickej stránky hotela využíva tzv. revenue management a 39,47% o využití tohto druhu managementu nevie. K využívaniu revenue managementu sa prihlásilo najviac 4* a 5* hotelov (54,54% z všetkých 4* hotelov a jeden 5* hotel) (viď kapitola 4.3.3). Keďže sú tieto ukazovatele dôležité pri sledovaní troch dlhodobých cieľov finančnej výkonnosti uvedených v tabuľke 27, boli zahrnuté v navrhnutom systéme ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti. Ich pravidelným sledovaním a porovnávaním oproti predchádzajúcemu obdobiu, či napr. oproti trhu je možné pozorovať zmeny, ktoré sa príslušnými opatreniami dajú regulovať a upravovať podľa zmeny situácie napr. v cenovej politike.

Z pohľadu klasickej finančnej analýzy boli medzi označenými ukazovateľmi dva pomerové ukazovatele a to **rentabilita aktív (ROA)** a **rentabilita vlastného kapitálu (ROE)**, u kvantitatívneho prieskumu sa prejavilo len používanie ROA ukazovateľa. ROA prezrádza ziskovosť podniku vzhľadom k celkovému majetku a poukazuje na to, ako manažment tento majetok efektívne využíva. Obzvlášť dôležitým parametrom je i rentabilita vlastného kapitálu (ROE), ktorej využitie bolo však preukázané len kvalitatívnym výskumom pomocou delfskej metódy. Dôležitým sa javí najmä preto, že ak do hotelového procesu vstúpi investor so zámerom realizácie vhodnej investície, je toto ukazovateľom, ktorý poukáže na to, či je jeho kapitál využitý dostatočne vzhľadom k odpovedajúcej miere rizika investície. Takisto teória poukazuje na využitie kľúčových ukazovateľov výkonnosti pri meraní udržateľnosti (viď kapitola 1.5.1), i keď ďalšie zmienené ukazovatele z teórie neboli respondentami označené ako tie, ktoré by pri sledovaní ekonomickej stránky svojho hotelového zariadenia využívali.

Poslednou súčasťou finančnej dimenzie sú externé faktory vplývajúce na rozvoj hotelov a nimi sú prevažne základné **makroekonomické ukazovatele**, či tie, ktoré monitorujú aktuálnu situáciu v tomto sektore cestovného ruchu obce v Českej republike. Ich prehľad je uvedený v tabuľke 28.

4.4.2 Host'

Ekonomicky je pre manažérov a záujmové skupiny dôležité zamerať sa nielen na ekonomickú a finančnú stránku podniku, ale zároveň i na zachovanie **spokojnosti** návštevníkov, ktorej výstupom je **opakovaná návštevnosť** a tým i dlhodobý dopyt po daných službách (viď kapitola 4.2.2). Výsledky vlastného

výskumu potvrdzuje i tvrdenie viacerých zahraničných autorov ako Minsung, Kwang-Ho a Won-Moo (2011), Blancas, Lozano-Oyola a González (2015), či Hunt a Morgan (1995) ktorí uvádzajú, že ak je návštevník ubytovacieho zariadenia spokojný a verný značke, jeho oddanosť sa prejaví dlhodobou a preto sa stáva nevyhnutnou súčasťou udržateľnej ziskovosti, ktorá je spojená s konkurencieschopnosťou a má vplyv na jeho budúce rozhodovanie (Chan a Wong, 2006). Implementácia tohto nehmotného prvku ekonomickej udržateľnosti do svojho finančného riadenia však bude účinná len za tých podmienok, ak ju manažment bude vnímať ako súčasť riadenia a jeho pridaná hodnota bude spočívať v rozvoji konkurencieschopnosti hotelového zariadenia. Vlastný prieskum odhalil, že spokojnosť je manažmentom vnímaná ako jeden z kľúčových prvkov zachovania budúcej ekonomickej prosperity a to nielen z pohľadu jej hmotného charakteru napr. v podobe čistoty hotelového zariadenia, ale tiež z pohľadu nehmotného charakteru akou býva napr. vnímaná celková kvalita sprostredkovaného zážitku. V oboch prípadoch je samozrejmosťou sústrediť sa na **obmedzenie negatívnych vplyvov**, ktoré majú dopad na kúpne rozhodovanie host'a ako napr. negatívne recenzie, zníženie počtu sťažností a pod. (viď kapitola 4.2.2 a 4.3.3). Zavedením ukazovateľov a pri rešpektovaní dlhodobých cieľov v dimenzii „host“ je z dlhodobého hľadiska možné zvyšovať svoj podiel na trhu hotelových zariadení.

4.4.3 Ubytovacie procesy

Okrem finančného monitoringu a sledovania spokojnosti je dôležitý i monitoring ubytovacích procesov a porovnanie ich hodnôt voči obdobiam, či sezónnosti. Mnohé z týchto ukazovateľov sú považované za typických reprezentantov v oblasti ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti. Jedným z predpokladov dobrého finančného riadenia je i **plánovanie**, ktoré súvisí so správnym nastavením interných procesov v rámci finančného riadenia. Pre manažment je takisto dôležité sledovanie **parametrov**, podľa ktorých dokážu vyhodnotiť efektívnosť využívania hotelového zariadenia, rezervačných systémov, lôžkovej kapacity a pod. naprieč jednotlivými obdobiami v roku. Tieto ukazovatele sú vysoko dôležité najmä vzhľadom k predikcii budúceho vývoja v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi. Je možné nastaviť riadenie tak, aby podporilo silné stránky a eliminovalo slabé stránky v riadení ubytovacích procesov na základe vývoja v minulých rokoch.

4.4.4 Ľudské zdroje

Proces výberu a motivácie zamestnancov je v službách všeobecne kľúčovým momentom pre zachovanie konkurencieschopnosti. Obzvlášť v oblasti ubytovacích služieb je **ľudský faktor** nezastupiteľným prvkom celého systému riadenia. Správny prístup k zamestnancom a **motivačné programy** vedú k naplneniu úspešného ekonomickejšieho udržateľného hotela a k zníženiu fluktuácie pracovníkov, ktorá sa stáva hlavným problémom dnešnej doby. Kvalitatívnym

výskumom bolo totiž zistené, že výber kvalitných a dostatočne motivovaných zamestnancov je všeobecným problémom, s ktorým sa hotelové zariadenia v dnešnej dobe stretávajú a mal by byť na úrovni manažmentu podstatne viac riešený. Ukazovateľ percenta **kvalifikovaných zamestnancov** bol síce v prieskume zastúpené v odpovediach len u 2,63% respondentov (viď kapitola 4.3.3), avšak jeho význam pre prevádzku kvalitnej služby je nespochybniteľný a i z tohto dôvodu bol zahrnutý do celkového systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti.

4.4.5 Návrh systému ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení

Tieto štyri dimenzie sledovania ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach vyplývajú z poznatkov získaných v rámci dizertačného výskumu. Mylnou domnienkou by bolo sústrediť sa na monitoring len jednej dimenzie, či jedného ukazovateľa a to už len zo samotnej podstaty pojmu ekonomickej udržateľnosť. K zachovaniu budúcej dlhodobej prosperity je nutné, aby si manažment osvojil podnikateľské stratégie k vylepšeniu ekonomickej stránky hotelového zariadenia a to nie je možné za predpokladu použitia len jedného ukazovateľa. Toto dokazujú i výsledky dotazníkového prieskumu, kedy každý respondent vyznačil minimálne 3 indikátory, ktoré sleduje. Z tohto dôvodu je dôležité sústrediť sa na aplikáciu celého systému ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti tak, aby adekvátnosť tohto nástroja viedla k lepšiemu monitoringu ekonomickej situácie v hotelovom zariadení. Zároveň je nutné podotknúť, že adaptabilita tohto systému v rámci individuálnych hotelových zariadení na základe požiadaviek manažmentu je možná, ale len do takej miery, aby mala skutočne vypovedajúce hodnoty pre hotel a jeho manažment. Navrhovaný systém pozostáva z maximálneho možného počtu ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti, ktoré striktné vychádzajú z realizovaného kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu.

Systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti bol navrhnutý tak, aby spĺňal tieto **vlastnosti** (viď kapitola 1.5):

- ✓ zvládnuteľná implementácia v rôznych podmienkach hotelov;
- ✓ dobrá interpretovateľnosť;
- ✓ dobrá adaptabilita ukazovateľov pre rôzne podmienky hotelov;
- ✓ jednoduchá pochopiteľnosť manažmentom;
- ✓ jednoduchá merateľnosť;
- ✓ nízke finančné i časové náklady na zisťovanie konkrétnych parametrov;
- ✓ prepojenie s aktuálnym finančným riadením hotela;
- ✓ priebežné monitorovanie výsledkov.

Na základe vyššie uvedených vlastností a požiadaviek, ktoré vyplynuli z kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu realizovanom v Zlínskom kraji, ponúka nasledujúca tabuľka navrhovaný systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti na úrovni hotelových zariadení v štyroch sledovaných dimenziách.

Tabuľka 28 Systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení Zlínskeho kraja (vlastné spracovanie)

Sledovaná dimenzia	Obecný indikátor sledovania	Čiastkový indikátor sledovania	
Finančná výkonnosť	Výsledok hospodárenia	Tržby podľa nákladových stredísk (ubytovanie, stravovanie, wellness, konferenčné priestory, iné)	
		Náklady podľa druhu (mzdy, energie, marketing, opravy a údržba, iné)	
	Porovnanie výsledkov hospodárenia	VH za predchádzajúce obdobia	
	Ukazovatele riadenia dopytu (revenue management)		Tržby za disponibilnú izbu (RevPAR) a jeho porovnanie
			Priemerná denná cena za izbu (ADR)
			Hrubý prevádzkový zisk za disponibilnú izbu (GOPPAR)
	Pomerové ukazovatele		Rentabilita aktív (ROA)
			Rentabilita vlastného kapitálu (ROE)
	Sledovanie makroekonomických ukazovateľov za rok		Hrubý domáci produkt v CR a ČR
			Nezamestnanosť v odvetví
			Priemerná mzda v odvetví
			Počet podnikov v odvetví daného kraja
	Host'	Spokojnosť	% spokojných hostí
Počet sťažností od hostí			
Monitoring negatívnych recenzií			
% opakujúcich sa hostí			
Ubytovacie procesy	Plánovanie	Plán nákladov a tržieb	
		Plán investícií	
	Monitoring ubytovacích parametrov		Obsadenosť zariadenia za mesiac a jej priemer za rok
			% obsadenosť v hlavnej sezóne
			% obsadenosť mimo sezónu
			Obsadenosť izieb
			Obsadenosť lôžok
			Počet ubytovaných hostí za obdobie
			Priemerná dĺžka pobytu turistu
			Počet turistických nocí za mesiac
			Denná útrata na turistu
			Izboďni
Lôžkodni			

Sledovaná dimenzia	Obecný indikátor sledovania	Čiastkový indikátor sledovania
		Priemerná mzda zamestnancov
		Priemerná cena konkurencie za rovnaké služby
		Stav bankového účtu a pokladne
Ľudské zdroje	Zamestnanci	% kvalifikovaných zamestnancov
		počet realizovaných školení/kurzov

Navrhnutý systém ukazovateľov je možné rozdeliť na typických reprezentantov a špecifických reprezentantov z hľadiska merania ekonomickej udržateľnosti podľa zdroja ich pôvodu. **Typickým reprezentantom** sú označené ukazovatele stanovené teoretickými poznatkami, ktoré vychádzali z troch medzinárodne i národne uznávaných literárnych prameňov a to WTO – Svetová organizácia cestovného ruchu (WTO, 2004), Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., 2007) a Európska komisia (Európska únia, 2013). Kvalitatívnym výskumom (delfskou metódou) bolo zistené, že z predložených 29 teoretických indikátorov je len 5 z nich najčastejšie využívaných v rámci sledovania ekonomickej stránky hotelových zariadení. Z tohto dôvodu v kvantitatívnom výskume (dotazníkovým prieskumom) bolo týchto 5 ukazovateľov a ďalšie vybrané teoretické ukazovatele podrobené hlbšiemu výskumu medzi respondentami. Podľa relevantnosti na základe označení od respondentov bolo za typických reprezentantov ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti zvolených týchto deväť, ktorých zoznam a spôsob merania ponúka tabuľka 29.

Tabuľka 29 Prehľad typických reprezentantov ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Typický reprezentant ekonomickej udržateľnosti	Spôsob merania
Obsadenosť ubytovacích zariadení v hlavnej sezóne/mimo sezónu/za rok/ za mesiac	počet obsadených izieb/celkový počet izieb
Priemerná dĺžka pobytu turistu	počet prenocovaní/počet hostí (príjazdov)
Počet turistických nocí za mesiac	-
Denná útrata na turistu	-
Počet sťažností od hostí	počet sťažností/ počet ubytovaných hostí
Spokojnosť zamestnancov	pravidelné pohovory/reporty
Priemerná mzda zamestnancov podľa pozície v porovnaní s odvetvím/oblastí	-
Vývoj všeobecných makroekonomických ukazovateľov za rok (HDP CR, nezamestnanosť v odvetví)	pravidelný monitoring v porovnaní s aktuálnou situáciou ubytovacích kapacít
Počet podnikov v odvetví daného kraja	-

Za **špecifického reprezentanta** ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti sú považované ukazovatele, ktoré vznikli výhradne na základe realizovaného kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu v Zlínskom kraji. Keďže sú tieto ukazovatele výstupom praktickej realizácie výskumu a vznikli na podnet respondentov pohybujúcich sa vo finančnej sfére hotelových zariadení, majú reálnu vypovedajúcu hodnotu. Ich kompletný zoznam ponúka tabuľka 30.

Tabuľka 30 Prehľad špecifických reprezentantov ekonomickej udržateľnosti (vlastné spracovanie)

Špecifický reprezentant ekonomickej udržateľnosti	Spôsob merania
Tržby podľa nákladových stredísk (ubytovacie, stravovacie, wellness služby, konferenčné priestory, iné)	cena × množstvo predaných jednotiek
Prevádzkový zisk na jednotlivé oddelenia	-
Náklady (mzdy, energie, marketing, opravy a údržba, iné)	-
VH za predchádzajúce obdobia	tržby - náklady
Tržby za disponibilnú izbu (RevPAR) a ich porovnanie	priemerná cena prenocovania × priemerná obsadenosť
Priemerná denná cena za izbu (ADR)	celkové tržby za ubytovanie/počet izieb vzťahujúcich sa k tržbám
Hrubý prevádzkový zisk za disponibilnú izbu (GOPPAR)	hrubý prevádzkový zisk/vol'né izby
Rentabilita aktív (ROA)	zisk pred zdanením a úrokmi (čistý zisk)/aktíva
Rentabilita vlastného kapitálu (ROE)	zisk pred zdanením a úrokmi (čistý zisk)/vlastný kapitál
Priemerná mzda v odvetví	-
% spokojných hostí	spokojní hostia/ celkový počet hostí
Monitoring negatívnych recenzií	pravidelné sledovanie portálov, nápravné opatrenia
% opakujúcich sa hostí	počet opakujúcich sa hostí/ celkový počet hostí
Plán nákladov a tržieb	-
Plán investícií	-
Obsadenosť izieb	pomer počtu predaných (obsadených) izieb k počtu izieb ponúkaných k obsadeniu
Obsadenosť lôžok	pomer počtu obsadených lôžok k ich celkovému počtu
Počet ubytovaných hostí za dané obdobie	-
Izbozni	počet všetkých izieb × počet dní prevádzky
Lôžkodni	počet lôžok × počet dní prevádzky
Priemerná cena konkurencie za rovnaké služby	-
Stav bankového účtu a pokladne	-

Špecifický reprezentant ekonomickej udržateľnosti	Spôsob merania
% kvalifikovaných zamestnancov	% zamestnancov s osvedčením, praxou, diplomom/celkový počet zamestnancov
Počet realizovaných školení/kurzov	-

4.5 Zhrnutie výsledkov

Neustále sa vyvíjajúci a premenlivý charakter cestovného ruchu a jeho súčastí núti podniky k modernizácii a efektívnemu riadeniu tak, aby ich prosperita bola zachovaná i v budúcich rokoch. Z tohto pohľadu je zrejmé, že sledovanie tejto situácie by sa malo stať prirodzenou záležitosťou tak, aby bol zachovaný tradičný cieľ podnikania dosiahnuť zisk a na minimálnej úrovni prežitie s prostriedkami, ktorými disponujeme. K tomuto výsledku je však nutné dospieť prirodzeným poznáním a skúsenosťami, a to pomocou dostatočného zacielenia tam, kam manažment podniku potrebuje. Avšak toto zacielenie nie je možné bez monitorovania prechádzajúcich a predikcie budúcich ekonomických prvkov, ktoré udržateľnosť dokážu z dlhodobého hľadiska zacieliť. Dnešný súčasný stav teoretických poznatkov na úrovni riadenia ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení zabúda na praktickú rovinu, čo je zrejmé i z vyššie uvedených tabuliek pozostávajúcich z konkrétnych ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti a z celkového výskumu. Za účelom skvalitnenia ekonomických procesov v hotelových zariadeniach ponúkla táto práca vlastné výsledky, ktorých závery sú uvedené v nasledujúcej kapitole.

4.5.1 Splnenie stanovených hypotéz

Z podstaty výsledkov kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu vyplýva, že hotelové zariadenia Zlínskeho kraja sú v stave, kedy sledujú vlastné základné parametre, ktoré v pravidelných intervaloch porovnávajú s minulým obdobím a tým vzniká, i keď nevedomky, spôsob, ktorým ekonomickú udržateľnosť v rámci svojich zariadení hodnotia a riadia. Na základe tejto myšlienky vznikla hypotéza **H₁**, ktorej overením došlo k záveru, že **nezamietame** fakt, že **ekonomická udržateľnosť** je pre vybrané hotely v Zlínskom kraji **známym pojmom**. Táto hypotéza bola neskôr naozaj potvrdená i pri výskume delfskou metódou a pri zostavovaní celého systému hodnotenia, keďže manažéri hotelových zariadení reálne určovali ukazovatele ekonomickej udržateľnosti, ktoré sú bežne využívané praxou a i teóriou a v otázke, či by ich považovali za ukazovatele ekonomickej udržateľnosti hotela odpovedalo 94,76% respondentov áno, alebo čiastočne. Na základe tejto otázky a literárneho prieskumu o využívaní ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v praxi vznikla druhá hypotéza **H₂**, ktorej štatistickým vyhodnotením došlo k záveru, že **nezamietame** fakt, že ak by **existoval systém** ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelov, **najmenej** by ho v praxi **využili 3*** hotely. Týmto výsledkom teda nebolo

možné dokázať, ktoré hotelové zariadenie by vzhľadom ku klasifikácii systém ukazovateľov využívalo a aplikovalo najviac. Pri zohľadnení výsledkov tejto hypotézy je treba prihliadať i k faktu, že v Zlínskom kraji sa vyskytuje najviac 3* hotelov, ktoré boli všetky plne oslovené (72%) a takisto najvyššia miera odpovedí pochádzala od manažérov/vlastníkov/prevádzkarov práve 3* hotelov (63,16%). Úroveň využitia a praktickosti tohto systému v hoteloch podľa jednotlivých klasifikácii hviezdíčiek by teda bolo možné zistiť až po jeho implementovaní do konkrétnych podmienok hotelových zariadení a na základe dlhodobého pozorovania. Tretia hypotéza **H₃** a jej štatistické vyhodnotenie znamenalo, že **predpoklad nezávislosti** medzi ukazovateľmi znalosti pojmu ekonomická udržateľnosť a záujmu o výsledky výskumu bol celkovo **zamietnutý**. Tu sa preukázala závislosť, ktorá hovorí pre skutočnosť, že v Zlínskom kraji by o výsledky výskumu mali záujem tie hotelové zariadenia, ktoré sa v súvislosti s ich pracovným zameraním už niekedy stretli s pojmom ekonomická udržateľnosť. Je teda pravdepodobné, že plošná osвета a vzdelanie v oblasti ekonomickej udržateľnosti by malo za následok zvýšený záujem o výsledky výskumu. Štúdium výsledkov výskumu by následne znamenalo zvýšenie povedomia o ekonomickej udržateľnosti a prípadne i možnosť zavedenia systému ukazovateľov priamo v hotelových zariadeniach a ich finančných riadeniach. Konkrétne štatistické overenie hypotéz je k dispozícii v kapitole 4.3.4. Stanovenie poslednej **štvrtej hypotézy H₄** vzniklo na podnet záverov o závislosti predchádzajúcej hypotézy H₃. Po štatistickom vyhodnotení sa preukázalo, že **nezamietame nezávislosť** medzi znalosťou pojmu ekonomická udržateľnosť a ochotou implementovať nový systém hodnotenia tejto udržateľnosti v hotelových zariadeniach Zlínskeho kraja. Je teda pravdepodobné, že i hotelové zariadenia, ktoré sa s pojmom ekonomická udržateľnosť ešte nestretli, by mali záujem implementovať navrhnutý systém hodnotenia ekonomickej udržateľnosti a zahrnúť ho napr. do finančného riadenia podniku.

4.5.2 Splnenie celkového postupu práce

Realizovaným kvantitatívnym i kvalitatívnym výskumom v hotelových zariadeniach Zlínskeho kraja došlo k dosiahnutiu výsledkov v stanovených etapách práce, kedy každá čiastková etapa bola naplnená v rámci jednotlivých kapitol.

I. Zmapovanie pojmu cestovný ruch, súčasného stavu problematiky udržateľnosti v cestovnom ruchu a jej merania v zahraničí i v Českej republike pomocou sekundárnych dát

Je možné konštatovať, že táto prvotná etapa výskumu bola naplnená formou zberu sekundárnych literárnych dát z prameňov odbornej knižnej literatúry, elektronických zdrojov i odborných vedeckých článkov prostredníctvom vedeckých databáz. Zároveň štúdiom literárnych prameňov došlo k vytýčeniu oblasti riešenia výskumnej problematiky na preskúmanie ekonomickej

udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu, keďže táto oblasť doposiaľ nebola v Českej republike preskúmaná na hlbšej úrovni. Splnenie tejto čiastkovej etapy je možné overiť štúdiom kapitoly 1 tejto práce.

II. Vymedzenie cieľového zamerania výskumu pomocou sekundárnej analýzy dát

Pri štúdiu literárnych prameňov z oblasti udržateľnosti došlo k poznaniu, že každý druh podniku cestovného ruchu (ubytovací, stravovací, dopravný a pod.) má svoje špecifiká a unikátne vlastnosti. Vzhľadom k tomuto zisteniu nebolo možné sústrediť sa na všetky podniky cestovného ruchu a názory na využitie a následný systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti unifikovať, ale bolo potreba vymedziť oblasť cieľového zamerania výskumu. Touto sa po analýze sekundárnych dát, konkrétne spotreby (výdajov) interného cestovného ruchu, stali služby ubytovacích, resp. hotelových zariadení. Splnenie tejto čiastkovej etapy je bližšie popísané v kapitole 4.1.1.

III. Teritoriálne vymedzenie výskumu udržateľnosti vo vybranom kraji

Kvôli odlišnosti v dopyte a ponuke každého kraja Českej republiky bolo nutné pristúpiť k teritoriálnemu vymedzeniu výskumu ekonomickej udržateľnosti. Keďže takto získané výsledky budú mať väčšiu vypovedajúcu hodnotu, boli pre výskum zvolené hotelové zariadenia Zlínskeho kraja. Po identifikácii konkrétneho kraja bolo žiaduce kraj charakterizovať z hľadiska hromadných ubytovacích zariadení, kapacít a návštevnosti. Týmto autorka získala všeobecný prehľad o ekonomických podmienkach daného kraja a mohla pristúpiť k zberu a analýze dát vlastným výskumom. Naplnenie tejto čiastkovej etapy formou sekundárnych dát Českého štatistického úradu je bližšie popísané v kapitole 4.1.3.

IV. Zber a analýza dát

Realizáciou štvrtej etapy dochádza k vlastnému výskumu autorky pomocou kvalitatívneho a kvantitatívneho výskumu. Kvalitatívnym výskumom (delfskou metódou) prebehol zber prvotných dát, názorov a postojov vybraných manažérov troch hotelov Zlínskeho kraja, ktorí boli podrobení dvojkoľovému prieskumu. Prieskum poskytol veľmi prínosné názory a rady, vďaka ktorým mimo iného došlo i k reorganizácii pripraveného dotazníka a k poodhaleniu využitia ekonomickej udržateľnosti a spôsobov jej merania v praxi v konkrétnych podmienkach. Následný kvantitatívny výskum mal za cieľ hlbšie spracovať poznatky o ekonomickej udržateľnosti a jej meraní v hotelových zariadeniach Zlínskeho kraja. Obe etapy výskumu boli naplnené a ich závery sú uvedené v kapitolách 4.2 a 4.3.

V. Návrh systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti

Keďže došlo k reálnemu naplneniu všetkých predchádzajúcich etáp, poznatky z nich vyústili v návrh systému reálnych ukazovateľov, ktoré zahŕňajú nielen ukazovatele ukotvené v teórii, ale predovšetkým ukazovatele reálneho riadenia ekonomickej stránky hotelového zariadenia. Zároveň detailným výskumom bolo poodhalené, že využitie pojmu ekonomickej udržateľnosti nie je v praxi spájané s finančným riadením a ekonomickou stránkou hotela. Oba tieto poznatky sa v dostupnej českej odbornej literatúre doposiaľ neobjavujú. Podľa dostupných výskumov zatiaľ hotely nemali reálnu možnosť sledovať, ktoré ukazovatele musia byť reálne ukotvené a zakomponované do finančného riadenia v podniku v súvislosti s ekonomickou udržateľnosťou.

Systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti pozostáva zo štyroch základných dimenzií, ktoré vznikli na základe realizovaných výskumov a praxe v skúmaných hotelových zariadeniach (viď kapitola 4.4). Ukazovatele, ktoré sú súčasťou systému boli podľa pôvodu zdroja rozdelené na typických reprezentantov, ktoré pochádzali z teórie a špecifických reprezentantov, ktoré vznikli na základe realizovaného výskumu. Za zásadné považujem to, že podobný výskum zameraný na zistenie miery využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach a na základe tohto zistenia vytvorenie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach doposiaľ nebol v podmienkach Českej republiky realizovaný. Naplnenie tejto etapy bolo zrealizované v kapitole 4.4 tejto práce.

4.5.3 Načrtnutie budúceho výskumu

Počas výskumu došlo k niekoľkým záverom a zisteniam, ktoré môžu mať zásadný vplyv na pokračujúci výskum ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení. Na základe povahy ukazovateľov, ktoré vyplynuli z výskumu, je možné ďalší výskum zamerať na implementáciu tohto systému priamo v rámci systémov **finančného riadenia hotelových zariadení** a sledovať ich následný priebeh. Z tohto pohľadu je v teoretickej i praktickej rovine možné v rámci ďalšieho výskumu rozpracovať **poznatky finančného riadenia** hotelových zariadení a poukázať na väzbu ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti s týmto riadením. Systém ukazovateľov môže byť následne implementovaný napr. v rámci procesného riadenia, strategických nástrojov ako napr. Balanced Scorecard, či EFQM modelu v hotelových zariadeniach. Týmto môže dôjsť nielen k efektívnejšiemu riadeniu, ale tiež je možné zamerať sa na preverenie použitia systému ukazovateľov vo finančnom riadení i v ďalších odvetviach cestovného ruchu za prípadnej obmeny, či nahradenia niektorých ukazovateľov novými.

Vyhodnotenie výsledkov kvantitatívneho výskumu a následné overenie hypotézy H₂ prinieslo možnosť **zmeny charakteristík výskumnej vzorky**. Novou cieľovou skupinou a zámerom by bolo aplikovať kvantitatívny výskum pomocou dotazníkového prieskumu **na cieľovú skupinu vybranú podľa klasifikácie hotelových zariadení** naprieč celou Českou republikou a nie riešiť túto problematiku teritoriálne. Takýmto zistením by bolo možné zistiť rozdiely

medzi sledovaním ekonomickej udržateľnosti na základe veľkosti, či klasifikácie hotelového zariadenia a prispôbiť celý systém ukazovateľov týmto faktorom. Na základe súčasných výsledkov a tvrdení z literárnych prameňov sa totiž dá predpokladať, že hotely s vyššou klasifikáciou a prepracovanejšou úrovňou manažmentu sledujú ukazovatele ekonomickej udržateľnosti frekventovanejšie a spájajú ich napríklad i s prvkom environmentálnej udržateľnosti oveľa častejšie tak, ako sa tomu deje mnohokrát v zahraničí.

Keďže hlavným cieľom tejto práce **nebolo implementovať systém** ukazovateľov do hotelových zariadení je možné v rámci ďalšieho výskumu pokračovať týmto smerom. Implementácia systému ukazovateľov do hotelových zariadení by mohla priniesť nový pohľad na riadenie ekonomickej efektívnosti k dosiahnutiu budúceho udržateľného rozvoja. Najmä pre manažment hotela je rozhodujúce, či takýto implementovaný systém naozaj poskytuje údaje relevantné pre ďalšie ekonomické rozhodovanie. K tomuto zisteniu by však bola nutná jeho podrobnejšia rozpracovanosť v oblasti individuálneho nastavenia pre dané hotelové zariadenia s dlhodobým a podrobným pozorovaním výsledkov a prípadným prispôbením.

5. PRÍNOS PRÁCE PRE VEDU A VÝSKUM

Cestovný ruch je v súčasnej dobe aktívnou súčasťou životného štýlu ľudí. Táto skutočnosť má vplyv na globálne rozširovanie ponuky služieb a zvyšovanie konkurencieschopnosti na tomto trhu. Zároveň je žiadúce, aby bola na trhu cestovného ruchu vytvorená rovnováha a zachovanie ekonomickej hodnoty takýchto podnikov i pre budúci rozvoj. Vzhľadom k tejto potrebe vznikol ako výstup tejto dizertačnej práce systém ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení cestovného ruchu. S ohľadom na výsledky práce nielen v teoretickej, ale i praktickej rovine prináša táto práca niekoľko prínosov v oblasti vedeckej i praktickej.

5.1 Prínos pre rozvoj vedy

Prínos dizertačnej práce pre rozvoj vedy tkvie v ucelení poznatkov v oblasti udržateľnosti cestovného ruchu a jej meraní. V zahraničnej literatúre sa o udržateľnosti v cestovnom ruchu dozvedáme v oveľa väčšom a širšom rozsahu. Jedná sa predovšetkým o prepojenie všetkých troch pilierov udržateľnosti (ekonomický, environmentálny, sociálny) a ich aplikáciu v praxi v konkrétnych destináciách cestovného ruchu. V domácej literatúre tiež nájdeme stratégie rozvoja udržateľnosti, opäť však najmä v teoretickej rovine rozvoja destinácie. Analýzou zahraničných a domácich poznatkov o udržateľnosti cestovného ruchu autorka dospela k viacerým záverom. Jedným z podstatných zistení je fakt, že v oblasti vedeckej chýba rozpracovanosť poznatkov v oblasti udržateľnosti podnikov služieb cestovného ruchu. Druhým dôležitým poznatkom je, že veľmi málo zahraničných a najmä domácich diel sa venuje meraniu ekonomickej stránky udržateľnosti. Tieto závery viedli autorku k rozpracovaniu znalostí v oblasti ekonomickej udržateľnosti na konkrétnu ekonomickú činnosť cestovného ruchu, hotelové zariadenia. Obzvlášť relevantným prvkom pre rozvoj vedy je:

- rozšírenie poznatkov v oblasti udržateľnosti a jej merania o domáce i zahraničné zdroje;
- rozpracovanie teórie v oblasti ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení cestovného ruchu pomocou realizovaného výskumu;
- obohatenie o aktuálnu analýzu štatistických dát v oblasti ubytovacích služieb a jej vyhodnotenie v miestnych podmienkach.

Teoretické výsledky v kombinácii s praktickým poznaním aktuálnej situácie ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach môžu priniesť posun v efektívnejšom riadení ekonomickej stránky hotelov. V súvislosti s vyššie uvedenými prínosmi je nutné podotknúť, že v Českej republike doposiaľ neexistuje literatúra ani výskum zameriavajúci sa výhradne na ekonomickú udržateľnosť v hotelových zariadeniach.

Tieto poznatky môžu byť ďalej aplikované i v oblasti pedagogickej k rozvoju predmetov v rámci študijného odboru Podniková ekonomika so špecializáciou Ekonomika cestovného ruchu. Študentom tento nový pohľad na ekonomickú udržateľnosť pomôže k lepšiemu pochopeniu stávajúceho finančného riadenia hotelových zariadení a zároveň podhalí zhmotnenie vcelku nehmotného pojmu udržateľnosť, ktorý je v cestovnom ruchu veľmi aktuálnou témou.

5.2 Prínos pre prax

Dominantným prínosom tejto práce je praktické využitie a možnosť aplikácie navrhnutého systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v hotelových zariadeniach. Keďže navrhnutý systém ukazovateľov vychádza z názorov a podnetov z praxe hotelových zariadení Zlínskeho kraja, návrh zodpovedá praktickým požiadavkám manažérov z tohto odvetvia služieb teritoriálne. I keď veľa z navrhnutých ukazovateľov je univerzálnych pre možné použitie vo všetkých hoteloch Českej republiky, bolo by nutné v rámci ďalšieho výskumu zistiť, či existujú rozdiely v sledovaní týchto indikátorov medzi jednotlivými kraji, prípadne medzi úrovňami hotelových zariadení podľa klasifikácie a či sú tieto odchýlky smerodajné pre budúci ekonomický rozvoj hotelov. Doposiaľ mnohí manažéri hotelových zariadení sledovali len základné indikátory, ktoré odzrkadľovali finančnú stránku, či monitoring ubytovacích kapacít s cieľom dosiahnutia zisku a prežitia do ďalšieho obdobia. Systém navrhnutých ukazovateľov ponúka prepracovanejšiu verziu sledovania ukazovateľov s ďalším dominantným avšak nehmotným prvkom, ktorý zahŕňa do ekonomickej udržateľnosti i hosťa a jeho nároky. Celkový systém sa môže stať súčasťou finančného riadenia hotelových zariadení a to v rámci rôznych využívaných finančných systémov pre meranie a riadenie výkonnosti hotelových zariadení ako je napr. Balanced Scorecard, či EFQM model. Výhodou tohto systému je totiž jednoduchá aplikácia s možnosťou výberu najvhodnejšej sústavy indikátorov k efektívneho riadeniu s dlhodobou perspektívou, ktorej implementácia neprinesie manažmentu príliš veľké časové, ani finančné náklady. Systém ukazovateľov je schopný adaptovať sa konkrétnym podmienkam nielen hotelových zariadení, ale je možné manažermi vyprofilovať na základe stanoveného cieľa konkrétne ukazovatele, ktoré sú relevantné i pre ostatné odvetvia cestovného ruchu ako napr. doprava, manažment destinácií a pod.

ZÁVER

Cestovanie a spoznávanie nových krajín a kultúr je v dnešnej dobe chápané ako prirodzená súčasť bežného života. Globálny a rýchlo rastúci vývoj tohto odvetvia je ovplyvňovaný najmä finančnou vyspelosťou obyvateľstva, módnosťou v preferenciách a fondom voľného času na strane dopytu a rozvojom technológie na strane ponuky. Udržať túto zdanlivo jednoduchú koncepciu i pre budúce generácie predstavuje posilniť postavenie cestovného ruchu v národnej i medzinárodnej ekonomike a urobiť tak cestovný ruch konkurencieschopným i v ďalších rokoch.

Hlavným cieľom práce bolo zistenie miery využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu a na základe toho zostavenie systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti pre tieto podniky. Napriek rôznym činnostiam, ktoré pojem cestovný ruch na úrovni ponuky zastrešuje, sa dizertačná práca zameriavala výhradne na riešenie problematiky ekonomickej udržateľnosti hotelových zariadení. K špecifikácii tohto cieľa došlo poznaním v priebehu výskumu. Vzhľadom k tomu, že výdaje na ubytovacie služby domácich i zahraničných návštevníkov v Českej republike za posledných 7 rokov stúpali, je na mieste venovať sa podpore udržateľného rastu práve v tejto oblasti.

Prvá časť práce ponúkla popis a objasnenie teoretických východísk z oblasti cestovného ruchu, udržateľnosti a jej merania v podmienkach domácich i zahraničných. Využitie literárnych odborných prameňov a odborných vedeckých článkov poodhalilo prázdne miesto vo výskume udržateľnosti a to práve na úrovni riešenia ekonomickej udržateľnosti v podnikoch cestovného ruchu. Toto zistenie malo vplyv na formuláciu hlavného cieľa výskumu a jeho následného výskumného riešenia v podmienkach Českej republiky.

Druhá, praktická časť oboznamuje čitateľa s formuláciou cieľov, postupov, hypotéz a metodiky, ktoré slúžili ako vedúca niť k realizácii samotného výskumu. K naplneniu cieľov a overeniu hypotéz prispel kvalitatívny výskum realizovaný delfskou metódou a kvantitatívny výskum realizovaný dotazníkovým prieskumom na vybranej vzorke respondentov (hotelových zariadeniach) v Zlínskom kraji. Teritoriálne vymedzenie výskumu práve na Zlínsky kraj umožnilo lepšiu koncentráciu výskumnej činnosti na jednu oblasť a zvýšilo tak vypovedajúcu hodnotu o miere využitia ekonomickej udržateľnosti a následnom zostavení systému ukazovateľov, pretože každý región, či destinácia cestovného ruchu sa líši svojou ponukou a vlastnosťami, ktoré je nutné vo výskume zohľadniť. Výskumom bolo zistené, že ekonomická udržateľnosť je relatívne známym pojmom, avšak v praktickej rovine nedochádza k prepojeniu tohto pojmu s reálnym sledovaním ukazovateľov, ktoré hotely merajú.

Výsledkom oboch častí práce bolo zmapovanie miery využitia ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti a následne zostavenie konkrétneho návrhu systému ukazovateľov pre hodnotenie ekonomickej udržateľnosti v hotelových

zariadeniach realizovaný v podmienkach Zlínskeho kraja. Využitím zmieneného systému možno pre podniky služieb v cestovnom ruchu definovať príčiny ich ekonomických výkyvov a spočítať ekonomickú udržateľnosť daného ekonomického subjektu. Vyprofilovanie konkrétnych ukazovateľov v štyroch dimenziách a to finančná výkonnosť, host', ubytovacie procesy a ľudské zdroje a ich zmeranie tak predstavuje možnosť zvýšenia konkurencieschopnosti a povedie tiež k zvýšeniu motivácie manažmentu danú situáciu riešiť.

LITERATÚRA

Air New Zealand Environment Trust, n.d. Projects [online]. [cit. 2016-10-26].
Dostupné z: <http://airnzenvironmenttrust.org.nz/projects/>

ARLT, Josef, ARLTOVÁ, Markéta a Eva RUBLÍKOVÁ, © 2002. Analýza ekonomických časových řad s příklady. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze. [online]. [cit. 2017-05-26]. Dostupné z: <http://nb.vse.cz/~arltova/vyuka/crsbir02.pdf>

BADER, Elana E., 2005. Hotels: Sustainable hotel business practices. *Journal of Retail and Leisure Property*. [online]. Vol. 5, iss. 1. s. 70-77 [cit. 2016-11-26]
DOI:: 10.1057/palgrave.rlp.5090008

BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG CONSULTING. ISBN 978-80-86724-46-1.

BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vydání. Praha 3: MAG CONSULTING s.r.o., s. 338. ISBN 978-80-86724-45-4.

BERGNER, Nela Marisa a Martin LOHMANN, 2014. Future Challenges for Global Tourism: A Delphi Survey. *Journal of Travel Research* [online]. Vol. 53, iss. 4., s. 420-432 [cit. 2016-11-26] DOI: 10.1177/0047287513506292

BERNECKER, Paul, 1962. *Gründlagenlelire des Fremdenverkehrs*. Wien: Österreichischer Gewerbeverlag.

BLANCAS, Francisco Javier, Macarena LOZANO-OYOLA a Mercedes GONZÁLES, 2015. A European Sustainable Tourism Labels proposal using a composite indicator. *Environmental Impact Assessment Review* [online] Vol. 54., s. 39-54 [cit. 2016-11-26] DOI: <http://doi.org/10.1016/j.eiar.2015.05.001>

BOSEL, Hartmut, 1999. *Indicators for Sustainable Development: Theory, Method, Applications: A Report to the Balaton Group*. Canada: International Institute for Sustainable Development. ISBN 1-895536-13-8.

BRAMWELL, Bill a Bernard LANE, 2000. *Tourism Collaboration and Partnerships Politics, Practice and Sustainability*. Clevedon: Channel View Publications, s. 352. ISBN 9781873150221.

BROCKETT, Ann a Zabihollah REZAEI, 2012. *Corporate Sustainability: Integrating Performance and Reporting*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., s. 316, ISBN: 978-1-118-12236-5.

BURKART, Arthur John a Slavoj MEDLIK, 1981. *Tourism – Past, Present and Future*. London: Heinemann, s. 366.

CAMUS, Sandra, Lubica HIKKEROVA a Jean-Michel SAHUT, 2014. *Systemic Analysis and Model of Sustainable Tourism*. France: IPAG Business School. *International Journal of Business* [online]. Vol. 17, iss. 4 [cit. 2016-11-26] Dostupné z: https://www.ipag.fr/wp-content/uploads/recherche/WP/IPAG_WP_2014_193.pdf

CARTER, Kate a Stuart MOIR, © 2012. 'Diagrammatic Representations of Sustainability – a Review and Synthesis'. in SD Smith (ed.), *Proceedings 28th Annual ARCOM (Association of Researchers in Construction Management) Conference* [online]. Edinburgh, s. 1479-89 [cit. 2016-11-26] Dostupné z: [http://www.research.ed.ac.uk/portal/en/publications/diagrammatic-representations-of-sustainability--a-review-and-synthesis\(99831701-eb96-41c4-94cd-f513e6d9289f\).html](http://www.research.ed.ac.uk/portal/en/publications/diagrammatic-representations-of-sustainability--a-review-and-synthesis(99831701-eb96-41c4-94cd-f513e6d9289f).html)

CASTELLANI, Valentina a Serenella SALA, © 2010. Sustainable performance index for tourism policy development. *Tourism Management* [online]. Vol. 31, s. 871-880 [cit. 2016-11-26] DOI: <http://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.10.001>

Centre for Environment Education, © 2007. Sustainable Development: An Introduction. *Internship Series* [online]. Vol. 1. Dostupné z: <http://www.sayen.org/volume-i.pdf>

Centre for Sustainable Development, 2006. *Sustainable Development: A Review of international Literature*. Edinburgh: Scottish Executive Social Research.

CLARKE, Jackie, 1997. A Framework of Approaches to Sustainable Tourism. *Journal of Sustainable Tourism* [online]. Vol. 5, s. 224–233 [cit. 2016-11-26] DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09669589708667287>

COHEN, Erik, © 1972. Toward a Sociology of International Tourism. *Social Research* [online]. Vol. 39, iss. 1. ProQuest Information and Learning Company [cit. 2016-11-26] Dostupné z: <http://www.csus.edu/indiv/s/shawg/courses/182/articles/cohen/cohen.pdf>

- COHEN, Erik, 1974. Who is a tourist?: A conceptual clarification. *The Sociological Review* [online]. Vol. 22, iss. 4 [cit. 2016-11-26]
DOI: 10.1111/j.1467-954X.1974.tb00507.x
- COOPER, Chris, 2003. *Classic Reviews in Tourism*. New York: Channel View Publications. ISBN 1-853150-45-8.
- COOPER, Chris, 2012. *Essentials of Tourism*. New York: Prentice Hall, s. 363. ISBN-10:027372438X.
- COT Business, © n.d. *Agenda 21 pro průmysl cestovního ruchu: K ekologicky udržitelnému vývoji* [online]. [cit. 2016-11-26]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=16163>
- Council of Europe, 2000. *Tourism and Environment: The Natural, Cultural and Socio-Economic Challenges of Sustainable Tourism*. Environmental Encounters no. 43. Strasbourg Cedex: Council of Europe Publishing. ISBN: 92-871-4361-7.
- CRIPS, Richard. D., 1973. Organisaion of the Marketing Research Function. In *Handbook of Marketing Research*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- CZ NACE, © 2016. *NACE kódy*. [online]. [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/>
- CzechTourism, © n.d. *Charakteristika a význam cestovního ruchu v Česku*. [online]. [cit. 2016-11-04]. Dostupné z: <http://old.czechtourism.cz/didakticke-podklady/1-charakteristika-a-vyznam-cestovniho-ruchu-v-cesku/>
- ČÁBALOVÁ, Dagmar, 2011. *Pedagogika*. Praha: Grada Publishing, s. 272. ISBN 978-80-247-2993-0.
- Český statistický úřad, © 2017 *Cestovní ruch – časové řady*. [online]. [cit. 2017-04-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr
- Český statistický úřad, © 2015. *Ekonomika*. [online]. [cit. 2017-04-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xz/ekonomika_prumysl_a_ceny_zl
- Český statistický úřad, © 2007a. *Sdělení Českého statistického úřadu ze dne 18. září 2007 o zavedení Klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE)* [online]. [cit. 2016-11-04]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/23174387/sdeleni_cz-nace.pdf/dbfbb216-6dc9-4b6a-8b1c-2c8bb9cc497d?version=1.0

Český statistický úřad, © 2016a. *Metodika – časové řady cestovní ruch* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z:

https://www.czso.cz/csu/czso/metodika_casove_rady_cestovni_ruch

Český statistický úřad, © n.d. *Návštevnost v kraji se v roce 2016 opět zvýšila.*

[online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xz/navstevnost-v-kraji-se-v-roce-2016-opet-zvysila>

Český statistický úřad, © 2016b. *Statistický bulletin – Zlínský kraj – 1. až 4. čtvrtletí 2016.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z:

<https://www.czso.cz/csu/czso/statisticky-bulletin-zlinsky-kraj-1-az-4-ctvrtleti-2016>

Český statistický úřad, © 2003-2015. *Tabulky satelitního účtu cestovního ruchu.* [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z:

https://www.czso.cz/csu/czso/tabulky_satelitniho_uctu_cestovniho_ruchu

DALY, Herman, 1996. *Beyond Growth: The Economics of Sustainable Development.* Boston: Beacon Press, s. 264. ISBN-13: 978-0807047095.

DANCIU, Victor, 2013. The sustainable company: new challenges and strategies for more sustainability. *Theoretical and Applied Economics* [online]. Vol. 20, iss. 9, s. 7-26 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z:

<http://search.ebscohost.com>

DEDOUCHOVÁ, Marcela, 2001. *Strategie podniku.* vyd. 1. Praha: C. H. Beck, s. 256. ISBN 80-7179-603-4.

DE KADT, E., 1979. *Tourism-Passport to development?* New York: Oxford University Press.

Division for Sustainable Development, © 2001. *Indicators of sustainable development: Framework and methodologies.* Background paper no.3.

Commission on Sustainable Development. Ninth Session. New York [online]. [cit. 2016-11-04]. Dostupné z:

http://www.un.org/esa/sustdev/csd/csd9_indi_bp3.pdf

DOANE Deborah a Alex MACGILLVRAJ, © 2001. *Economic Sustainability: The business of staying in business.* The Sigma Project. Harvard [online]. [cit. 2016-11-04]. Dostupné z:

http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic140232.files/RD_economic_sustain.pdf

DOHNALOVÁ, Zuzana, 2011. *Mikroekonomie II*. Zlín: Fakulta managementu a ekonomiky, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Prednáška.

DOLEŽAL, Tomáš et al., 2000. *Integrace principů udržitelného rozvoje do cestovního ruchu a turistiky*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu.

DORIN-PAUL, Bâc, 2013. Sustainable tourism and its forms- a theoretical approach. *Economic Science Series* [online]. Vol. 22, iss. 1, s. 759-767 [cit. 2015-08-20]. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com>

DOXEY, George, 1975. Causation Theory of Visitor-Resident Irritants, Methodology and Research Inference. In *The Travel Research Association Conference*, no.6. San Diego: TTRA, s. 195-198.

DUTESCU, Adriana, Adriana Florina POPA a Andrea Gabriela PONORÎCĂ, 2014. Sustainability of the Tourism Industry, Based on Financial Key Performance Indicators. *Amfiteatru Economic* [online]. Vol. 16, iss. 8 [cit. 2015-08-20]. Dostupné z: http://www.amfiteatruconomic.ro/temp/Article_1339.pdf

European Commission. © 2014. *Sustainable development* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/environment/eussd/>

Európska únia, 2013. *European Tourism Indicator System TOOLKIT for Sustainable Destinations*. DG Enterprise and Industry, s. 66.

Eurostat, 2008. *NACE Rev.2: Statistical classification of economic activities in the European Community*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, ISBN 978-92-79-04741-1.

FARREL, Bryan a Louise TWINNING-WARD, 2005. Seven steps towards sustainability: tourism in the context of new knowledge. *Journal of Sustainable Tourism* [online]. Vol. 31, iss. 2, s. 274-295 [cit. 2015-08-20]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09669580508668481>.

FINN, Mick et al., 2000. *Tourism and Leisure Research Methods: Data Collection, Analysis, and Interpretation*. London: Pearson Education. ISBN-10: 0-582-36871-5.

FLETCHER, John, et. al., 2013. *Tourism: Principles and Practice*. 5th ed. Harlow: Pearson Education, s. 736. ISBN-13: 978-1408200094.

- FLEURBAEY, Marc a Didier BLANCHET, 2013. *Beyond GDP: Measuring Welfare and Assessing Sustainability*. New York: Oxford University Press.
- FORTUNE, Joyce and John HUGHES, 1997. *Modern academic myths*. In STOWELL, Frank et al. *Systems for Sustainability: People, Organizations and Environment*. London: Springer.
- FRANCOVÁ, Eva, 2005. *Cestovný ruch. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci*, s. 119. ISBN 80-244-0719-1.
- FRIEBELOVÁ, Jana a Jana KLICNAROVÁ,, 2007. *Rozhodovací modely pro ekonomy*. České Budějovice: EF JU, s. 135. ISBN 978-80-7394-035-5
- FUSTER, Fernandez, 1973. *Teoría y técnica del turismo*. Madrid: Nacional, Tomo, s. 574.
- GALLEGO, Santana et. al., 2011. *On the relationship between tourism and trade*. In CERINA, Fabio, Anil MARKANDYA and Michael John MCALEER *Economics of sustainable tourism*. New York: Routledge. ISBN: 978-0-415-58385-5.
- GARCIA-MELÓN, Monica, Tomás GÓMEZ-NAVARRO a Silvia ACUÑA-DUTRA, 2012. *A combined ANP-delphi approach to evaluate sustainable tourism. Environmental Impact Assessment Review* [online]. Vol. 34, s. 41–50. [cit. 2016-10-20]. DOI: 10.1016/j.eiar.2011.12.001
- GIBSON, Robert, B., © 2001. *Specification of sustainability-based environmental assessment decision criteria and implications for determining “significance” in environmental assessment*. Ottawa: Canadian Environmental Assessment Agency Research and Development Programme [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.sustreport.org/downloads/SustainabilityEA.doc> 2001.
- GIDDINGS, Bob, Bill HOPWOOD a Geoff O'BRIEN, 2002. *Environment, economy and society: fitting them together into sustainable development. Sustainable Development* [online]. Vol. 10, iss. 4, s. 187-196. [cit. 2016-10-20]. DOI: 10.1002/sd.199
- Government of the Hong Kong Special Administrative Region, © n.d. *Tourism and hospitality studies: Introduction to tourism. Fine-tuned version*. Hong-Kong: Education Bureau [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z:

http://www.edb.gov.hk/attachment/en/curriculum-development/kla/pshe/nss-curriculum/tourism-and-hospitality-studies/Tourism_English_19_June.pdf

GROSSKURTH, Jasper a Jan ROTMANS, 2007. Qualitative System Sustainability Index: A New Type of Sustainability Indicator. In Tomáš HÁK, Bedrich MOLDAN a Arthur Lyon DAHL. *Sustainability Indicators: A Scientific Assessment*. USA: a project of SCOPE, the Scientific Committee on Problems of the Environment, s. 177-187. ISBN: 978-1-59726-130-2.

GÚČIK, Marian, 2011. *Cestovný ruch: Politika a ekonómia*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, s. 186. ISBN 978-80-89090-98-3.

GÚČIK, Marian, 2000. *Základy cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, s. 152. ISBN 80-8055-355-6.

GÚČIK, Marian, 2001. *Cestovný ruch pre hotelové a obchodné akademie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, s. 105. ISBN 80-08-03071-2.

GÚČIK, Marian, 2010a. *Cestovný ruch – úvod do štúdia*. Banská Bystrica: Dali-BB, s. 308. ISBN 978-80-89090-80-8.

GÚČIK, Marian, 2010b. *Manažment cestovného ruchu*. 2. prepracované vydanie. Knižni-ca cestovného ruchu 13. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, s. 198 ISBN 978-80-89090-67-9.

GÚČIK, Marian a kolektív, 2011. *Marketing cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, s. 264. ISBN 978-80-89090-85-3.

HABER, Sigal a Arie REICHEL, 2005. Identifying Performance Measures of Small Ventures—The Case of the Tourism Industry. *Journal of Small Business Management* [online]. Vol. 43, iss. 30, s. 257-286 [cit. 2016-11-05]. DOI: 10.1111/j.1540-627X.2005.00137.x

HAYESOVÁ, Nicky, 2007. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, s. 166.

HAK, Tomas, Jan KOVANDA, Jan WEINZETTEL, 2012. A Method to Assess the Relevance of Sustainability Indicators: Application to the Indicator Set of the Czech Republic's Sustainable Development Strategy. *Ecological Indicators* [online]. Vol. 17, s. 46-57. [cit. 2016-11-05]. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2011.04.034>

HARA, Tadayuki, 2012. *Introduction to Tourism Satellite Accounts, Strategies for Tourism Industry -Micro and Macro Perspectives*. Dr. Murat Kasimoglu (Ed.), InTech.

HARDY, Anne et al., 2002. Sustainable tourism: an overview of the concept and its position in relation to conceptualizations of tourism. *Journal of Sustainable Tourism* [online]. Vol. 10, iss. 6, s. 475-496 [cit. 2016-11-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09669580208667183>.

HARRIS, Jonathan, © 2000. *Basic Principles of Sustainable Development*. [Working paper 00-04]. Medford: Global Development and Environment Institute, Tufts University [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://ase.tufts.edu/gdae/publications/working_papers/Sustainable%20Development.pdf

HELMER, Olaf, 1972. *On the future state of the Union. Report 12-2*. Institute for the Future. California: Menlo Park.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, s. 49 - 55. ISBN 80-7367-040-2.

HESKOVÁ, Marie, 2006. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna, s. 223. ISBN 80-7168-948-3.

HESKOVÁ, Marie a kolektiv, 2011. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2. upravené vydání. Praha: Fortuna. ISBN: 978-80-7373-107-6.

HLADKÁ, Jitka, 1997. *Technika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, s. 166. ISBN 80-7169-476-2.

HOUŠKA, Petr, 2007. *Klasifikace ubytovacích zařízení : jako způsob podpory kvality služeb v cestovním ruchu*. Praha : Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-87147-00-9.

HRDINOVÁ, Gabriela a kol., © 2011. Udržateľné SZP – Integrálna súčasť stratégie udržateľného rozvoja priemyselného podniku. [online]. *International Scientific Conference „In Look Days 2011“* [cit. 2015-9-10]. Dostupné z: http://www.scss.sk/cd_apvv_lpp.../Hrdinová%20a%20kol.pdf

HUDRLÍKOVÁ, Lenka a Jana KRAMULOVÁ, 2013. *Do Transformation Methods Matter? the Case of Sustainability Indicators in Czech*

Regions. *Metodoloski Zvezki* [online]. Vol. 10, iss. 131 [cit. 2016-11-05]. ISSN:1854-0023.

HUME, Susan R. a Liam GALLAGHER, 2010. The value for service industry firms of environmental initiatives. *Management Research Review* [online]. Vol. 33, iss.11, s. 1054-1063 [cit. 2016-11-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01409171011085895>

HUNT, Shelby a Robert M. MORGAN, 1995. The Comparative Advantage Theory of Competition. *Journal of Economic Issues* [online]. Vol. 23, iss. 1, s. 59–77. [cit. 2017-07-01]. DOI: 10.2307/1252069.

HUNZIKER, Walter, 1943. *System und Hauptprobleme einer wissenschaftlichen Fremdenverkehrslehre*. St Gallen: Fehr, s. 64.

CHAN, Eric S.W. a Simon C.K. WONG, 2006. Wong. Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management* [online]. Vol. 27, iss. 3, s. 481–492. [cit. 2016-11-05]. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.10.007>

CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výskumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, s. 272. ISBN: 978-80-247-1369-4.

InterContinental Hotels Group, © 2016a. *Carbon and energy* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.ihgplc.com/index.asp?pageid=984>

InterContinental Hotels Group, © 2016b. *Water* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.ihgplc.com/index.asp?pageid=750>

IRANDU, Evaristus M., 2006. Sustainable Tourism Development on Kenya's Coast: A Hospitality Sector View. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research* [online]. Vol. 17, iss. 2, s. 189-209 [cit. 2016-11-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13032917.2006.9687186>

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí i světové konkurenci- 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, s. 329. ISBN 978-80-247-4209-0.

JAYAPALAN, N, 2001. *An Introduction to Tourism*. New Delhi: Atlantic Publishers and Distributors. ISBN 81-7156-877-3.

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta, © n.d.
Vícekritériální rozhodování za jistoty [online]. [cit. 2017-03-22]. Dostupné z:
<http://www2.ef.jcu.cz/~jfrieb/tspp/data/teorie/Vicekritko.pdf>

KALABISOVÁ, Jana, 2013. *Sborník recenzovaných příspěvků mezinárodní vědecké konference Hotelnictví, turismus a vzdělávání*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze. ISBN 978-80-87411-53-7.

KAUL, Inge a Ronald U. MENDOZA, 2003. *Advancing the Concept of Public Goods*. In *Providing global public goods: Managing globalization*. New York: Oxford University Press, Inc., s. 78- 111. ISBN 0-19-515741-9.

KAUROVA, Olga, Alexander MALOLETKO a Olga YUMANOVA, 2013. *Cross-country Comparison of Statistical Indicators*. *Life Science Journal* [online]. Vol 10, iss. 4, s. 1915-1917 [cit. 2017-01-11]. Dostupné z:
http://www.lifesciencesite.com/ljsj/life1004/253_21702life1004_1915_1917.pdf

KEITUMETSE, Susan O., 2011. *Sustainable development and cultural heritage management in Botswana: towards sustainable communities*. *Sustainable Development* [online]. Vol. 19, iss. 1, s. 49-59 [cit. 2016-11-05]. DOI: 10.1002/sd.419

KOMPASOVÁ, Katarína, © 2010. *Základy cestovního ruchu* [online]. [cit. 2015-03-22]. Dostupné z: http://www.euroregion-vdi.sk/manazer/images/prednasky/14.Zaklady_cestovneho_ruchu.pdf

KOTLÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing. s. 208. ISBN 978-80-247-4603-6.

KOZEL, Roman a kolektiv, 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada Publishing, s. 277. ISBN 80-247-0966-X.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2014. *Moderní hotelový management*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, s. 224. ISBN 978-80-247-4835-1.

LAWN, Philip, 2006. *Sustainable development indicators in ecological economics*. Great Britain: MPG Books Ltd, s. 480. ISBN: 978 1 84542 099 4.

LEGIERSKÁ, Yvona, © 2007. *Statistika v cestovním ruchu* [online]. Praha: Singular Czech. Ministerstvo pro místní rozvoj. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z:

<http://www.mmr.cz/getmedia/d99c234e-7624-4a22-9638-7688dd1040e8/Statistika-v-cestovnim-ruchu.pdf>

LEIDNER, Rüdiger a Marion BENDER, 2004. *The European Tourism Industry: a multi-sector with dynamic markets*. European Commission. ISBN 92-894-7675-3.

LESLIE, David, 2012. *Tourism Enterprises and the Sustainability Agenda across Europe*. Abingdon: Routledge, s. 238. ISBN-13: 978-1409422570.

LICKORISH, Leonard John, 1997. Travel statistics – the slow move forward. *Tourism Management* [online]. Vol.18, iss. 8, s. 491-497 [cit. 2017-02-05]. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(97\)00071-X](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(97)00071-X)

LINDEROVÁ, Ivica, 2013. *Cestovní ruch: Základy a právní úprava*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. ISBN 978-80-87035-82-5.

LOUDA, Jiří, © n.d. *Udržitelný rozvoj a jeho aplikace v podmínkách ČR – výzva nebo hrozba pro národní hospodářství?* [online]. Vysoká škola ekonomická. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://nf.vse.cz/wp-content/uploads/2012/02/fewpp_Louda_udrzitelnyrozvoj.pdf

LOZANO-OYOLA, Macarena et al., 2012. Sustainable tourism indicators as planning tools in cultural destinations. Spain: Malaga University. *Ecological Indicators* [online]. Vol. 18, s. 659-675. [cit. 2017-02-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecolind.2012.01.014>

LUKÁŠOVÁ, Jitka, © 2009. *Zdraví firmy si může podnikatel vyšetřit sám* [online]. [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/zdrava-firmy-si-maa34e-podnikatel-vyaeta-it-sam/>

MANOLIADIS, Odysseus, Ioannis TSOLAS a Alexandra NAKOU, 2007. Sustainable construction and drivers of change in Greece: a Delphi study. *Construction Management and Economics* [online]. Vol. 24, iss. 2, s. 113-120. [cit. 2017-02-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/01446190500204804>

MANZI, Tony et al., 2010. *Social Sustainability in Urban Areas: Communities, Connectivity and the Urban Fabric*. London: Earthscan publications. ISBN 978-1-84407-674-1.

Marriott International, © 2016. Corporate Environmental responsibility [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.marriott.com/corporate-social-responsibility/corporate-environmental-responsibility.mi>

MILLER, Graham, 2001. The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi Survey of tourism researchers. *Tourism Management* [online]. Vol. 22, iss. 4, s. 351–362 [cit. 2017-02-05]. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00067-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00067-4)

Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky, © 2013 *Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020* [online]. Sekcia cestovného ruchu. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.telecom.gov.sk/index/index.php?ids=143964>

Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008. *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 978-80-7399-407-05.

Ministerstvo životného prostředí, © 2008-2015. *Udržitelný rozvoj* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://mzp.cz/cz/udrzitelny_rozvoj

Ministerstvo životního prostředí, 2010. *Strategický rámec udržitelného rozvoje ČR*. Praha: Ministerstvo životního prostředí. ISBN: 978-80-7212-536-4.

MINSUNG, Kim, Ahn KWANG-HO a Hur WON-MOO, 2011. Building brand loyalty through managing brand community commitment. *Management Decision* [online]. Vol. 49, iss. 7, s. 1194-1213. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/00251741111151217>

MOLDAN, Bedřich, Tomas HAK a Hana KOLÁŘOVÁ, 2002. *K udržitelnému rozvoji České republiky: vytváření podmínek, svazky 2-3*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Centrum pro otázky životního prostředí.

MOLDAN, Bedřich, 2003. *(Ne)udržitelný rozvoj. Ekologie – hrozba i naděje*. Karolinu, 2. vyd. ISBN 80-246-0769-7.

MUSIL, Martin, © 2010. *Hodnocení udržitelnosti cestovního ruchu v otevřeném území* [online]. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, nakladatelství Oeconomica-Jindřichův Hradec [cit. 2017-02-05]. ISBN 978-80-245-1689-9. Dostupné z http://www.fm.vse.cz/kmvs/wp-content/uploads/2010/09/KS_HUCR_sbornik_2010.pdf

MUSIL, Martin, 2015. *Hodnocení udržitelného rozvoje cestovního ruchu v malém otevřeném území*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze. Dizertační práce.

NOVÁČEK, Pavel, © 2010. *Indikátory udržitelného rozvoje* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z:

http://www.futurologia.sk/pdf/novacek_udrzitelny_rozvoj_indikatory.pdf

NYKIEL Ronald, 2007. *A Handbook of Marketing Research Methodologies for Hospitality and Tourism*. New York: The Haworth Hospitality and Tourism Press. ISBN: 978-0-7890-3426-7.

O'CONNELL, Brian, © 2017. *Investors Watch as the Hotel Industry Takes On Airbnb* [online] [cit. 2017-04-16]. Dostupné z:

<http://finance.yahoo.com/news/investors-watch-hotel-industry-takes-140201730.html>

OECD, © 2002. *Towards sustainable household consumption? Trends and Policies in OECD Countries* [online]. Paris: Observer, s. 12. [cit. 2017-02-05].

Dostupné z: <https://www.oecd.org/env/consumption-innovation/1938984.pdf>

OECD, 2014. *Competition Assessment Reviews: Greece*. OECD Publishing. ISBN: 978-92-64-20609-0.

OGILVIE, Frederick Wolff, 1933. *The Tourist movement: an economic study*. London: P.S. King & Son, s. 228.

ORIEŠKA, Ján, 2011. *Služby v cestovnom ruchu*. 1. časť. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 138 s. ISBN 978-80-89090-93-8.

PAAVOLA, Jouni, Andrew GOULDSON a Tatiana KLUVÁNKOVÁ-ORAVSKÁ, 2010. Interplay of Actors, Frameworks and Regimes in the Governance of Biodiversity. In KLUVÁNKOVÁ-ORAVSKÁ, Tatiana et al. *From Government to Governance? New Governance for Water and Biodiversity in an Enlarged Europe*. Praha: Nakladatelství Alfa, s. 28-44. ISBN 978-80-87197-28-8.

PAGE, Stephen J. a Joanne CONNELL, 2006. *Tourism: a modern synthesis. 2nd edition*. London: Thomson Learning. ISBN 978-1-84480-198-5.

PALATKOVÁ Monika a Monika ZICHOVÁ, 2014. *Ekonomika turismu: Turismus České republiky*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, s. 262. ISBN 978-80-247-3643-3.

PALATKOVÁ, Monika, © 2007. *Metodika a odpovědnost za aktualizaci dat v destinačním managementu*[online]. Servis Hospodářské komory Prahy, s.r.o. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/7e3ddbdf-ccb7-4ef2-8633-a99b05b1eb1b/GetFile9_3.pdf?ext=.pdf

PALATKOVÁ, Monika, 2013. *Mezinárodní turismus*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing.

PANAYOTIS, Georges, © 2017. *Hospitality: One Doesn't Suffer the Future...it is Built* [online]. [cit. 2017-04-25]. Dostupné z: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4081788.html>

PARK, Duk-Byeong and Yoo - Shik YOON, 2010. Developing Sustainable Rural Tourism Evaluation Indicators. *International Journal of Tourism Research* [online]. Vol. 13, s. 401 - 415. Wiley Online Library. [cit. 2017-02-05]. DOI: 10.1002/jtr.804

PÁSKOVÁ, Martina, 2012. Environmentalistika cestovního ruchu. *Czech Journal of Tourism* [online]. Vol. 1, iss. 22, s. 77-113. [cit. 2017-02-05]. ISSN 1805-3580.

PAVLAS, Miroslav and Vladimíra ŠILHÁNKOVÁ, © n.d. *Ekonomické aspekty indikátorů trvale udržitelného rozvoje v ČR* [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko – správní [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://kvf.vse.cz/storage/1239811051_sb_pavlas.pdf

PERŠIĆ-ŽIVADINOV, Irena, 2009. The environmental and economic impact of sustainable hotels. *Ekonomika istraživanja* [online]. Vol. 22, iss. 2, s. 98-110.

PHILLIMORE, Jenny a Lisa GOODSON, 2004. *Qualitative Research in Tourism: Ontologies, epistemologies and methodologies*. New York: Routledge, s. 324. ISBN 0-203-67608-4.

PICKARD, Alison Jane, 2013. *Research methods in information*. 2nd ed. London: Facet, s. 361. ISBN 978-1-85604-813-2.

- PITEA Demetrio, Sala SERENELLA a Valentina CASTELANNI, © 2009-2010. *Development of methodologies and indicators to assess sustainability in tourism and agriculture* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Serenella_Sala/publication/232389702_Sustainable_Performance_Index_for_Tourism_Policy_Development/links/0c96052e0fc4a9fe12000000.pdf
- PLESNÍK, Pavol, 2008. *Vymedzenie a ocenenie regiónov cestovného ruchu*. Ekonomická univerzita v Bratislave, Obchodná fakulta. Bratislava: EKONÓM, s. 87. ISBN 970-80-225-2476-6.
- POLÁČEK, Michal, Eva BUŠNIAKOVÁ a Marián GÚČIK, 1989. *Ekonomika cestovného ruchu*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, s. 242. ISBN – 8008000511.
- PYO, Sungsoo, 2010. Measuring tourism chain performance. *Service Industries Journal* [online]. Vol. 30, iss.10, s. 1669-1682 [cit. 2017-02-05]. DOI: 10.1080/02642060903580680.
- Rada Európy, © 2006. *European Association of Historic Towns and Regions. Sustainable Cultural Tourism in Historic Towns and Cities* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://urbact.eu/fileadmin/corporate/doc/EAHTR_guide.pdf
- RAMÍK, Jaroslav, © 2007. *Statistika pro navazující magisterské studium*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné [online]. [cit. 2017-06-05]. Dostupné z: <http://polodriver.uvadi.cz/files/Statistika/Statistika.pdf>
- REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. s. 184. ISBN 978-80-247-3006-6.
- RIMARČÍK, Marián, 2007. *Štatistika pre prax*. Marián Rimarčík, s. 200. ISBN: 8096981315.
- RIO Dora a NUNES Luis M., 2012. Monitoring and evaluation tools for tourism destinations. *Tourism Management Perspectives* [online]. Vol. 4, s. 64-66 [cit. 2017-02-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2012.04.002>
- RITCHIE Brent W. et al., 2005. *Tourism Research Methods: Integrating Theory with Practice*. Oxfordshire: CABI Publishing. ISBN 0-85199-996-4.

ROBERTS, Sherma, 2004. *Sustainability contributions: An exploratory analysis of the small tourism enterprise in Tobago*. Unpublished manuscript, Brunel University.

RODGERS, Janet. 2001. *Travel and Tourism*. Oxford: Heinemann Educational Publishers, s.242. ISBN 0-435-45592-3.

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

ŞABAN Esen a Hande UYAR, © 2010. *Competitiveness of tourism and the evaluation of Turkey according international tourism competitive criteria* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/228466565_COMPETITIVENESS_OF_TOURISM_AND_THE_EVALUATION_OF_TURKEY_ACCORDING_INTERNATIONAL_TOURISM_COMPETITIVE_CRITERIA

Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s., © 2007. *Cestovní ruch a udržitelný rozvoj*. Odborná školení a vzdělávání pracovníků územní veřejné správy pro oblast cestovního ruchu [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/b973337b-cccc-42a3-9d19-2b23356dcff2/GetFile15_1.pdf

SEPI, Mario, 2009. *Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k tématu Více než HDP – ukazatele pro udržitelný rozvoj*. Úřední věstník Evropské unie. C100/53.

Sessa, A., 1993. *Elements of Tourism*, Rome: Catal.

SHARPLEY, Richard, 2000. *Tourism and sustainable development: exploring the theoretical divide*. *Journal of Sustainable Tourism* [online]. Vol. 8, iss.1, s. 1-19 [cit. 2015-03-15]. DOI:10.1080/09669580008667346.

SLOAN, Philip. et al., 2013. *Sustainability in the Hospitality Industry 2nd Ed.: Principles of Sustainable Operations*. New York: Routledge, s. 378. ISBN: 978-0-415-53123-8.

SMITH, Stephen, 1995. *Tourism Analysis: a Handbook*, 2nd ed. Harlow: Longman, s. 320.

SOWMAN, Philippa a Douglas, PEARCE, 2000. Tourism, national parks and visitor management. In BUTLER, Richard W. a Stephen W. BOYD *Tourism and National Parks: Issues and Implications* (223-43). Chichester: John Wiley, 2000.

SPANGENBERG, Joachim H., 2004. Reconciling sustainability and growth: criteria, indicators, policies. *Sustainable Development* [online]. Vol. 12, iss. 2, s. 74-86 [cit. 2015-03-15]. DOI: 10.1002/sd.229

STASIAK-BETLEJEWSKA, Renata et al., 2016. Is Transportation the Most Stable Sector within the Czech Tourism Industry? *Periodica Polytechnica Transportation Engineering* [online]. Vol. 44, iss. 4, s. 228-234 [cit. 2017-06-15]. DOI: 10.3311/PPtr.9063

STRŽÍBRNÁ, Marie, Jaroslav MUŽÍK a Pavel KAJML, © 2007. *Spolupráce veřejné správy a privátního sektoru v cestovním ruchu* [online]. Thema Consulting, s.r.o. Praha: Ministerstvo pro místny rozvoj. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/18d504b8-c3db-4d9e-aba8-7f6acfa2ee38/GetFile3_1.pdf

STYLOS, Nikolaos a Chris VASSILIADIS, 2015. Differences in Sustainable Management Between Four- and Five-star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. *Journal of Hospitality Marketing a Management* [online]. Vol. 24, iss. 8 [cit. 2015-03-15]. DOI: 10.1080/19368623.2015.955622

SWARBROOKE, John, 1999. *Sustainable Tourism Management*. Oxon: CABI International, 1999. ISBN: 085199 314 1.

ŠIMKOVÁ, Eva a Martina RYBOVÁ, 2012. *Indikátory udržitelné venkovské lokality ve vztahu k cestovnímu ruchu*. Czech Hospitality and Tourism Papers [online]. Vol.8, iss.15, s. 68-86. ISSN 1801-1535 [cit. 2015-03-15].

ŠIMKOVÁ, Gabriela, © 2013. *Úvod do kvalitativního šetření*. Centrum informačního vzdělávání [online]. Pedagogická fakulta, Masarykovy univerzity. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: https://is.muni.cz/www/384/41226886/prezentace_Kvalitativ._vyzkum_23.5.2013.pdf

The Pennsylvania State University, © 2017. Test of Proportion. [online]. [cit. 2017-04-05]. Dostupné z: <https://onlinecourses.science.psu.edu/statprogram/node/164>

The World Commission on Environment and Development, © 1987. *Our Common Future* [online]. [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: <http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>.

THEOBALD, William F., 2005. *Global Tourism*. 3rd edition. USA: Elsevier, s. 561. ISBN: 0-7506-7789-9.

UNESCO, © n.d. *Sustainable Tourism Development in UNESCO Designated Sites in South-Eastern Europe* [online]. Germany: Ecological Tourism in Europe. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://portal.unesco.org/es/files/45338/12417872579Introduction_Sustainable_Tourism.pdf/Introduction_Sustainable_Tourism.pdf

United Nations Sustainable Development, © 1992. *United Nations Conference on Environment and Development: Agenda 21* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf>

United Nations, © 1992. *Earth Summit* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.un.org/geninfo/bp/enviro.html>

UNWTO, © 2011. *Tourism Satellite Account: Why do we have it and what does it do?* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://statistics.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_tsa_1.pdf

UNWTO, ©2014. *Glossary of tourism terms* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/Glossary+of+terms.pdf>

URBAN, Jan, 2006. *Teorie národního hospodářství*. 2., dopl. a rozš. vyd. Praha: ASPI, s. 516. ISBN 978-80-7357-188-7.

VELLAS, Francois, © 2011. *The Indirect Impact of Tourism: An Economic Analysis* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/111020-rapport_vellas_en.pdf

VIJ, Madhu, 2016. The cost competitiveness, competitiveness and sustainability of the hospitality industry in India. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* [online]. Vol. 8, iss. 4, s. 432-443 [cit. 2017-02-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/WHATT-04-2016-0019>

VOJNOVIC, Nikola and Rade KNEZEVIC, 2013. Economic and tourism indicators as a means of monitoring sustainable tourist: The case of inland Istria. *UTMS Journal of Economics* [online]. Vol. 4, iss. 2, s. 213-230.

WAAS, Tom, Hugé, Jean VERBRUGGEN a Tarah WRIGHT, 2011. Sustainable Development: A Bird's Eye View. *Sustainability* [online]. Vol. 3, iss. 10, s. 1637-1661 [cit. 2017-02-05]. DOI: doi:10.3390/su3101637

WAGNER, Jaroslav, 2009. *Měření výkonnosti: jak měřit, vyhodnocovat a využívat informace o podnikové výkonnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, s. 248. ISBN 978-80-247-2924-4.

WALDRON, David a Peter WILLIAMS, 2002. Steps towards sustainability monitoring: the case of the resort municipality of Whistler. *Sustainable Tourism: A Global Perspective* [online]. Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, s. 180- 194 [cit. 2017-02-05]. DOI:10.1016/B978-0-7506-8946-5.50015-0

WEAVER, David a Laura LAWTON, 1999. *Sustainable Tourism: A critical analysis* [online]. Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism, s. 43. ISBN 0 6 46 37647 0.

WEI, Fen, © n.d. *Compendium of Best Practices in Sustainable Tourism. Prepared for United Nations Department of Economic and Social Affairs* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z:
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/3322Compendium%20of%20Best%20Practices%20in%20Sustainable%20Tourism%20-%20Fen%20Wei%2001032014.pdf>

WOLFSON, Adi, Dorith TAVOR a Mark SHLOMO, 2013. Sustainability as service. Sustainability Accounting. *Management and Policy Journal* [online]. Vol. 4, iss. 1, s. 103-114 [cit. 2015-08-20]. DOI:
<http://dx.doi.org/10.1108/SAMPJ-02-2012-0007>

World Tourism Organization UNWTO, © 2011. *UNWTO Annual Report* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www2.unwto.org/annual-reports>.

WTO, © 1997. *AGENDA 21 for the Travel & Tourism Industry Towards Environmentally Sustainable Development* [online]. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://wwwv1.agora21.org/johannesburg/rappports/omt-a21.html>

WTO, © 2004. Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook [online]. ISBN: 978-92-844-0726-2. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.adriaticgreenet.org/icareforeurope/wp-content/uploads/2013/11/Indicators-of-Sustainable-Development-for-Tourism-Destinations-A-Guide-Book-by-UNWTO.pdf>

WTTC, © 1990-2020. *WTTC Data Gateway* [online]. © 1990-2020 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <https://tool.wttc.org/>

WTTC, © 2017. Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues. [cit. 2017-02-05]. Dostupné z <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf>

YONG, Yeong Wee, Kau Ah KENG a Tan Leng LENG, 1989. A Delphi forecast for the Singapur tourism industry: future scenarion and marketing implications. *International Marketing Review* [online]. Vol. 6, iss.3, s. 35-46 [cit. 2017-02-05]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000001513>

Zákon č. 17/1992 Sb. o životním prostředí, © 1991. [online]. [cit. 2017-03-10]. Dostupné z: <http://www.tzb-info.cz/pravni-predpisy/zakon-c-17-1992-sb-o-zivotnim-prostredi>

ZAMFIR, Andreea a Razvan-Andrei CORBOS, 2015. Towards Sustainable Tourism Development in Urban Areas: Case Study on Bucharest as Tourist Destiantion. *Sustainability* [online]. Vol. 7, s. 12709-12722 [cit. 2017-03-10] DOI: 10.3390/su/70912709

ZÁVODNÁ, Lucie Sára, 2012. *Hodnocení udržitelnosti v podnicích cestovního ruchu*. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Dizertační práce.

ZOZNAM PUBLIKAČNÝCH AKTIVÍT AUTORA

JURIGOVÁ, Zuzana, 2014. Sustainability in tourism, its development and measurement. In *10th International Bata Conference for Ph.D. Students and Young Researchers*. Zlín: Tomas Bata University, s. 1- 11. ISBN 978-80-7454-339-5. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 100%.

TUČKOVÁ, Zuzana a Zuzana JURIGOVÁ, 2014. *The Meaning of Tourism and Tourism Services in the V4 Countries*. GEORG, Žilina, s. 257. ISBN: 978-80-8154-079-0. Kniha (odborná monografia) (B). Mentálny podiel: 20%.

TUČKOVÁ, Zuzana, Zuzana JURIGOVÁ a Monika PALATKOVÁ, 2015. Performance of Tourism in the Czech Republic. *Proceedings of the 7th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice*. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 45%.

JURIGOVÁ, Zuzana a Zuzana LENCSÉSOVÁ, 2015. Monitoring System of Sustainable Development in Cultural and Mountain Tourism Destinations. *Journal of Competitiveness*. Vol.7, no.1, s. 35-52. DOI: doi.10.7441/joc.2015.01.03. Článok v periodiku (Jrec). Mentálny podiel: 60%.

SLINTÁK, Karel a Zuzana JURIGOVÁ, 2015. The Hidden Costs of „How“ Companies. *Proceedings of the 7th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice*. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 20%.

JURIGOVÁ, Zuzana, 2016. Tourism industry analysis with the Czech Republic as the focal point. *Procedia Economics and Finance*. Vol. 39, s. 305-312. DOI: 10.1016/S2212-5671(16)30328-8. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 100%.

JURIGOVÁ, Zuzana, Zuzana TUČKOVÁ a Martina KUNCOVÁ, 2016. Economic sustainability as a future phenomenon: moving towards a sustainable hotel industry. *Journal of Security and Sustainability Issues*. Vol. 2016, iss. 6, s. 103-112. DOI: 10.9770/jssi.2016.6.1(7) Článok v recenzovanom časopise SCOPUS. Mentálny podiel: 25%.

JURIGOVÁ, Zuzana, 2016. Tourism: New Destination of Global Business Environment. *International Advances in Economic Research*. US: Springer. Vol. 22, iss. 3, s. 351-352. DOI: 10.1007/s11294-016-9584-x. Článok v recenzovanom časopise SCOPUS. Mentálny podiel: 100%.

JURIGOVÁ, Zuzana a Zuzana TUČKOVÁ, 2016. Sustainable tourism in a knowledge based economy. *Proceedings of the 17th European Conference on Knowledge Management, ECKM*. Academic Conferences Ltd. Vol. 2016-January, s. 1038-1046. ISBN: 978-1-911218-02-9. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 50%.

STASIAK-BETLEJEWSKA, Renata, Zuzana TUČKOVÁ, Zuzana JURIGOVÁ a Darina JELÍNKOVÁ, 2016. Is transportation the most stable sector within the Czech tourism industry? *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*. Vol. 44, iss. 4, s. 228-234. Článok v recenzovanom časopise SCOPUS. Mentálny podiel: 40%.

TUČKOVÁ, Zuzana, JURIGOVÁ, Zuzana a Gabriela ROŠLAPILOVÁ, 2016. Analysis of the Attractiveness and Potential of the Local Region with Emphasis on Culinary Tourism. *International Journal of Tourism*. Vol. 1, s. 1-6. ISSN: 2367-9131. Článok v českom recenzovanom časopise (Jrec). Mentálny podiel: 40%.

TUČKOVÁ, Zuzana a Zuzana JURIGOVÁ, 2016. European cultural routes as a tourist phenomenon. *Czech Hospitality and Tourism Papers*. Vol. 12, iss. 26, s. 87-99. ISSN 1801-1535. Článok v českom recenzovanom časopise (Jrec). Mentálny podiel: 80%.

TUČKOVÁ, Zuzana et al., 2016. *The Social Economy, Social Enterprises and Outline of Sustainability*. Praha: Wolters Kluwer, s. 152. ISBN 978-80-7552-459-1. Kapitola v odbornej knihe (C). Mentálny podiel: 20%.

SLINTÁK, Karel a Zuzana JURIGOVÁ, 2017. Transformation of traditional management model. *Proceedings of the 8th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice*. s. 986-993. Článok v zborníku (D). Mentálny podiel: 20%.

ODBORNÝ ŽIVOTOPIS AUTORA

Osobné údaje

Titul, meno, priezvisko: Ing. Zuzana Jurigová
Trvalý pobyt: M. Nešpora 1426/4, Holíč, 908 51, SR
Dátum a miesto narodenia: 1.12.1987, Skalica, Slovenská republika
Národnosť: slovenská
Email: zjurigova@fame.utb.cz

Vzdelanie

2013-súčasnosť

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně,
Fakulta managementu a ekonomiky
Zastávaná funkcia: *doktorand*
Náplň práce: *výskum, vzdelávanie
a výučba*

2011 – 2013

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně,
Fakulta managementu a ekonomiky
Program: *Ekonomika a management,*
(magisterské štúdium, Ing.)
Náplň práce: *štúdium -
Podniková ekonomika se
specializací Ekonomika cestovního ruchu*

2008- 2011

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně,
Fakulta humanitních studií
Program: *Filologie,*
(bakalárske štúdium, Bc.)
Náplň práce: *štúdium –
Anglický jazyk pro manažerskou praxi*

2003-2008

**Evanjelické bilingválne lýceum,
Bratislava**

Študiijné pobyty

september 2011
London Ealing

Edwards Language School in London,

Pracovné skúsenosti

- 2016 – súčasnosť** **Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně,**
Fakulta managementu a ekonomiky
Náplň práce: *asistent*
Náplň práce: *výskum, vzdelávanie a výuka*
- 2013 – súčasnosť** **ZELENKA Czech Republic s.r.o., Zlín**
Náplň práce: *Business Development Manager*
- 2011 -2013** **Komerční banka, a.s., Zlín**
Náplň práce: *telemarketing*

Jazykové znalosti

- Materinský jazyk **slovenský**
- Cudzíe jazyky **anglický – B2,**
-štátna jazyková skúška z anglického jazyka
nemecký – A1

Počítačové znalosti

- Microsoft Office**
– Word, Excel, PowerPoint, Outlook
- QuaHill**
– Translation Project Management Software

Pedagogická činnosť:

- výučba predmetov: Ekonomika CR v kontexte krajín V4, Ekonomika služieb, Enterprise Economics, Medzinárodný cestovný ruch, Podniková ekonomika 1, Services Economics, Základy podnikovej ekonomiky
- vedenie diplomových prác

Výskumná činnosť:

- 2015 – 2016** Riešiteľ projektu Internej grantovej agentúry IGA –
Ekonomická udržateľnosť podnikov cestovného ruchu
- 2016** Spoluriešiteľ projektu Nórskeho fondu: Building a research
team in the field of social economy as sources of sustainable
economic growth of post-industrial European regions.

- 2016, 2017** Spoluriešiteľ projektu IGA – Študentská vedecká a odborná činnosť ŠVOČ
- 2017** Spoluriešiteľ projektu IGA – Ekonomická udržateľnosť v kúpeľných službách
- 2017** Spoluriešiteľ projektu Nórskeho fondu – The creation and support of the research team in the logistics industry as the base for bilateral cooperation
- 2017** Spoluriešiteľ projektu RO – Znalostne intenzívne aktivity podnikov, sociálne podnikanie a inovácie riadenia

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha 1 Dotazník kvalitatívneho prieskumu

Príloha 2 Otázky štruktúrovaného rozhovoru

Príloha 3 Dotazník kvantitatívneho výskumu

Príloha 4 Zoznam ukazovateľov ekonomickej udržateľnosti

Príloha 5 Zoznam oslovených hotelov Zlínskeho kraja

Príloha 6 Počet hromadných ubytovacích zariadení

Jestli ano, uveďte.

6. Znáte některé z **metod měření** ekonomické udržitelnosti?

Ano Ne

Jestli ano, uveďte prosím, jaké metody měření používáte.

7. Máte **vlastní způsoby měření ekonomické udržitelnosti** ve Vašem hotelu? Jestli ano, prosím o vyjmenování konkrétních ukazovatelů, kterými určujete ekonomický rozvoj hotelu, např. ROE, ROA a pod.?

8. Máte **vlastní způsoby měření jiného typu udržitelnosti** (environmentální, sociální)? Jestli ano, prosím o jejich vyjmenování.

9. Jakým **způsobem** měsíčně/čtvrtročně/ročně **měříte ekonomické výsledky**?

II. část

V následující části je zvoleno 10 ekonomických ukazovatelů dle metody Evropské unie a WTO. U každého z nich prosím, dle Vašeho nejlepšího mínění, v jednotlivých kritériích odstupňujte jejich použitelnost na škále žádná (1) až nízká (2), střední (3), vysoká (4) a velmi vysoká (5).

Kritérium	Škála
žádná	1
nízká	2
střední	3
vysoká	4
velmi vysoká	5

Počet turistických nocí za měsíc (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro management podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Průměrná délka pobytu turistů (počet nocí) (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro management podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Denní útrata na turistu (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Průměrná cena pokoje v destinaci (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

% relativní příspěvek cestovního ruchu k ekonomice destinace (%HDP) (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Obsazenost komerčních ubytovacích kapacit za měsíc a její průměr za rok (EU)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

% opakujících se návštěv turistů (návštěvníků) (WTO)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Hodnocení v průvodcích, či na internetových stránkách (WTO)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	

Hodnocení v průvodcích, či na internetových stránkách (WTO)	Použitelnost:
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

Tržby z ubytovacích služeb/ rok (WTO)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

% turistů k místním obyvatelům na akcích, slavnostech a pod. (WTO)	Použitelnost:
	Žádná (1) až Nízká (2) - Střední (3)- Vysoká (4) – Velmi vysoká (5)
Možná aplikovatelnost na činnost Vašeho ubytovacího zařízení	
Význam ukazatele pro manažment podniku	

% turistů k místním obyvatelům na akcích, slavnostech a pod. (WTO)	Použitelnost:
Dostupnost získávání primárních dat a její objektivita	
Význam daného ukazatele pro ekonomické fungování v podniku	
Reprezentant ekonomické udržitelnosti ve Vašem podniku	

III. část

Tyto informace nebudou nikde zveřejněny, jedná se pouze o informace pro správnou identifikaci výzkumných vzorků. Prosím o jejich pravdivé vyplnění:

Jméno organizace CR:	
Kategorizace ubytovacího zařízení dle HotelStars Union:	
Jméno kontaktní osoby:	
Emailový kontakt:	

Děkuji za pomoc při realizaci.

PRÍLOHA 2 OTÁZKY ŠTRUKTÚROVANÉHO ROZHOVORU

1. Myslíte si, že udržiteľnosť v ubytovacích zariadeniach má byť riešená? Uved'te hlavné dôvody.
2. Znáte niektoré príklady z dobrej praxe (z oblasti ubytovacích služieb, ale i jiných), ktoré sa mierením udržiteľnosti zabyvajú?
3. Ktorý pilier udržiteľnosti Vás z pozície manažera zaujíma najviac a ktorý by mohol zaujímať hosty?
4. Co si predstavíte pod pojmom ekonomická udržiteľnosť?
5. Jaké metody mierenia ekonomickej udržiteľnosti cestovního ruchu obecně znáte?
6. Byli byste ve Vašem ubytovacím zariadení ochotní zaviesť systém mierenia ekonomickej udržiteľnosti?
7. Jak ve Vašem hotelu riešite ekonomický rozvoj pre zachovanie prosperity i v budúcich rokoch?
8. Využívate niektorý z nižšie zmienených ekonomických ukazateľov (k dispozícii tabuľka s ukazateľmi dle Európskej únie a WTO)?
9. Jestli by existovala možnosť hodnotiť ekonomickú udržiteľnosť dle jednotného návodu/systému, byl by pro Vás tento krok prínosom? Proč ano/proč ne.
10. Máte vlastní spôsoby mierenia ekonomickej udržiteľnosti ve Vašem hotelu? Jestli ano, prosím o vyjmenovanie konkrétnych ukazateľov, ktorými určujete ekonomický rozvoj hotelu?

PRÍLOHA 3 DOTAZNÍK KVANTITATÍVNEHO VÝSKUMU

Dobrý den,

jmenuji se Zuzana Jurigová a již čtvrtým rokem v rámci mého doktorandského studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně zkoumám ekonomické dění v hromadných ubytovacích zařízeních cestovního ruchu zaměřené na udržitelnost a zachování kontinuity těchto zařízení i do budoucna.

Ráda bych Vás tímto požádala o pět minut Vašeho času při vyplnění tohoto dotazníku, který pomůže objasnit problematiku ekonomické udržitelnosti hromadných ubytovacích zařízení, která doposud na této úrovni v České republice není řešena. Vyplněním dotazníku pomůžete nejenom mému výzkumu, ale především přispějete k vytvoření systému ukazatelů pro hodnocení ekonomické udržitelnosti, který můžete poté aplikovat i na svém podniku.

1. Město, obec, umístění hotelu

2. Klasifikace hotelu

1*

2**

3***

4**** (S)

5*****

3. Počet zaměstnanců

Do 10

11 -50

51 – 100

101 a více

4. Počet pokojů

10 a méně

11 – 50

51 – 100

101 a více

5. Klientela hotelu je převážně:

Lázeňství
Wellness
Kongres
Městský
Jiné

6. Vlastnická struktura Vašeho hotelu:

Hotel v soukromém vlastnictví
Francízingový hotel
Smlouva o řízení
Hotelová skupina (vlastněný/pronajímáný)

7. Které z uvedených ekonomických ukazatelů využíváte při sledování ekonomické stránky hotelu, možnost vyznačení vícero možností (zdroj: EU, WTO, delfská metoda, rozhovory):

- Počet turistických nocí za měsíc
- Průměrná délka pobytu turistů
- Denní útrata na turistu (ubytování + strava + jiné služby)
- Obsazenost zařízení za měsíc a její průměr za rok
- % opakujících se návštěv turistů
- Tržby z ubytovacích služeb
- % obsazenost v hlavní sezóně
- % obsazenost mimo sezónu
- % rozpočtu utraceného na marketing a propagaci
- Počet stížností od hostů za měsíc
- % kvalifikovaných zaměstnanců
- Počet agenturních zaměstnanců
- Počet podniků ubytovacích služeb v daném kraji
- Průměrný plat zaměstnanců
- Průměrná denní cena za pokoj (ADR – celkové tržby za ubytování/počet pokojů, na které jsou tržby staženy)
- Pokojodny
- Lůžkodny
- Průměrná cena konkurence (za stejné služby)
- RevPAR (průměrná cena přenocování x průměrná obsazenost v %)

- NER (průměrný počet pracovníků/počet pokojů)
 - GOPPAR (hrubý provozní zisk za disponibilní pokoj)
 - HDP (hrubý domácí produkt) cestovního ruchu
 - Vývoj obecných makroekonomických ukazovatelů za rok (HDP, nezaměstnanost)
 - ROA (čistý zisk/aktiva * 100)
 - ROE (čistý zisk/vlastní kapitál * 100)
 - Jiný (prosím doplňte)
8. Setkali jste se s pojmem ekonomická udržitelnost v souvislosti s Vaším pracovním zaměřením?
- Ano
Ne
9. Považovali byste výše uvedené ukazatele za indikátory ekonomické udržitelnosti hotelu?
- Ano
Částečně
Ne
10. Jakým způsobem zpracováváte ekonomické data o Vašem hotelu?
- Excel
Informační systémy typu Fidelio, Hoteltime a pod.
Jiné
11. Prosím uveďte, zda v souvislosti se svým pracovním zaměřením souhlasíte s následujícími výroky na škále (nesouhlasím -1, částečně nesouhlasím – 2, neutrální – 3, částečně souhlasím – 4, souhlasím – 5)
- Aplikaci principů ekonomické udržitelnosti v našem hotelovém zařízení využíváme.
 - Ekonomické ukazatele (např. výše uvedené) a jejich následné řízení (sledování) mohou přispět k rozsáhlejší informovanosti o hospodářských výsledcích hotelu.
 - Řízení ekonomické udržitelnosti pomocí sledování konkrétních ukazatelů může zredukovat náklady hotelu.

- Náš hotel aplikuje jeden z pilířů a principů udržitelnosti (ekonomický, sociální, environmentální).
- Management našeho hotelu pravidelně (jednou měsíčně) monitoruje ekonomické výsledky a vyhodnocuje je.
- Náš hotel využívá k řízení své ekonomické stránky tzv. revenue management.
- Náš hotel je ochotný implementovat systém ukazatelů pro hodnocení ekonomické udržitelnosti v zájmu zachování svého hospodářského růstu v budoucnu.
- Náš hotel je ochotný investovat do udržitelných environmentálních prvků (např. solární panely, šetřiče vody a pod.), které v budoucnu mohou mít vliv na snížení nákladů s tím spojených.

12. V případě, že by existoval systém ukazatelů pro hodnocení ekonomické udržitelnosti hotelu, využili byste ho?

Ano

Ne

13. Mám zájem o výsledky výzkumu

Ano

Ne

14. Případný kontakt pro zaslání výsledků výzkumu.

15. Případný komentář pro zefektivnění výsledků výzkumu.

Děkuji mnohokrát za Váš čas a ochotu při vyplnění dotazníku.

PRÍLOHA 4 ZOZNAM UKAZOVATEĽOV EKONOMICKEJ UDRŽATEĽNOSTI

Ekonomický ukazovateľ (WTO, 2004; Európska únia, 2013; Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007))	1	2	3	4	5
% celkovej obsadenosti v sezóne					
miera obsadenosti v ubytovacích zariadeniach					
Pomer počtu turistov v hlavnej oproti slabej sezóne					
% rozpočtu utrateného rozpočtu na propagáciu v hlavnej sezóne a mimo sezónu					
% zariadení otvorených po celý rok					
počet zamestnaných v sektore cestovného ruchu podľa odvetvia					
% prác na plný a čiastočný úväzok					
spokojnosť zamestnancov					
úroveň príjmov zamestnancov					
sťažnosti					
% importovanej práce z iných regiónov, či krajín					
priemerná dĺžka pobytu					
% ubytovacích zariadení otvorených celoročne (bez ohľadu na sezónnosť)					
miera nezamestnanosti (v ubyt. zariadeniach) mimo sezónnosť					
% rozpočtu investovaných do propagačných aktivít v nízko a mimo sezónnych oblastiach					
počet podnikov ubytovacích služieb na danom území					
Počet turistických nocí za mesiac					
Denná útrata na turistu (ubytovanie, strava, iné služby)					
Priemerná dĺžka pobytu turistu (počet nocí)					
Obsadenosť komerčných ubytovacích kapacít za mesiac a ich priemer za rok					
Priama zamestnanosť v CR ako % podiel na celkovej zamestnanosti					
% podiel podnikov v odvetví CR, u ktorých za posledný rok prebehla kontrola požiarnej ochrany					

Ekonomický ukazovateľ (WTO, 2004; Európska únia, 2013; Sdružení pro rozvoj obcí a regionů, o.s. (2007))	1	2	3	4	5
% podiel podnikov v odvetví CR, ktoré aktívne podnikajú kroky k využitiu miestneho a udržateľného tovaru a služieb, ako i tovaru a služieb s certifikáciou „spravodlivý obchod“					
HDP na osobu v bežných cenách za rok, alebo v stálych cenách ku počtu obyvateľov					
Podiel celkových čistých investícií k hrubým investíciám					
Rozdiel príjmov a výdajov verejných rozpočtov k HDP					
Rozdiel medzi celkovou hodnotou vyvezených a dovezených služieb a tovaru k HDP					
Podiel HDP k počtu pracovníkov v nežných cenách za rok alebo v stálych cenách za dlhšie časové obdobie					
Domáca materiálová spotreba k HDP					
Celková spotreba energie k HDP					

PRÍLOHA 5 ZOZNAM OSLOVENÝCH HOTELOV ZLÍNSKEHO KRAJA

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL BALTACI ATRIUM	Zlín	Hotel *****	11 až 50
HOTEL AUGUSTINIÁNSKÝ DŮM	Luhačovice	Hotel ****	11 až 50
HOTEL RADUN	Luhačovice	Hotel ****	11 až 50
JURKOVIČŮV DŮM	Luhačovice	Hotel ****	51 až 100
DŮM BEDŘICHA SMETANY	Luhačovice	Hotel ****	11 až 50
HOTEL KRYSTAL	Luhačovice	Hotel ****	11 až 50
ALEXANDRIA	Luhačovice	Hotel ****	51 až 100
PALACE	Luhačovice	Hotel ****	101 a viac
REZIDENCE AMBRA	Luhačovice	Hotel ****	51 až 100
HOTEL TUSKULUM	Lukov	Hotel ****	11 až 50
HOTEL ROTTAL	Otrokovice	Hotel ****	51 až 100
OREA HOTEL ATRIUM	Otrokovice	Hotel ****	11 až 50
HOTEL POHODA	Pozlovice	Hotel ****	51 až 100
LÁZEŇSKÝ HOTEL NIVA II.	Pozlovice	Hotel ****	51 až 100
LESNÍ HOTEL	Zlín	Hotel ****	11 až 50
HOTEL MOSKVA	Zlín	Hotel ****	101 a viac
HOTEL TOMÁŠOV	Zlín	Hotel ****	11 až 50
HOTEL EROPLÁN	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ****	11 až 50
HOTEL AGH	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ****	11 až 50
HOTEL HORAL	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ****	11 až 50
ENERGETIC WELLNESS RESORT	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ****	51 až 100
HOTEL ABÁCIE	Valašské Meziříčí	Hotel ****	11 až 50
HOTEL LANTERNA	Velké Karlovice	Hotel ****	11 až 50
HOTEL SYNOT	Staré Město	Hotel ****	11 až 50
HOTEL KOPANICE	Starý Hrozenkov	Hotel ****	11 až 50
HOTEL U HEJTMANA ŠAROVCE	Uherské Hradiště	Hotel ****	11 až 50
HOTEL SLUNCE	Uherské Hradiště	Hotel ****	11 až 50
HOTEL U BRÁNY	Uherský Brod	Hotel ****	10 a menej
HOTEL MONDE	Uherský Brod	Hotel ****	11 až 50
HOTEL MLÝN	Velehrad	Hotel ****	11 až 50

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL OCTÁRNA	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
HOTEL BOUČEK	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
HOTEL LA FRESCA	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
HOTEL U ZLATÉHO KOHOUTA	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
HOTEL PURKMISTR	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
ČERNÝ OREL PIVOVAR	Kroměříž	Hotel ****	10 a menej
HOTEL A RESTAURANT EXCELLENT KROMĚŘÍŽ	Kroměříž	Hotel ****	11 až 50
HOTEL VLTAVA	Luhačovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL LITOVEL	Luhačovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL HARMONIE	Luhačovice	Hotel ***	101 a viac
HOTEL HARMONIE 2	Luhačovice	Hotel ***	101 a viac
HOTEL U HAVLÍČKA	Luhačovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL LUŽNÁ	Luhačovice	Hotel ***	10 a menej
MORAVA	Luhačovice	Hotel ***	101 a viac
HOTEL BAYER	Otrokovice	Hotel ***	10 a menej
HOTEL BAŤOV - SPOLEČENSKÝ DŮM	Otrokovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL SLIVÍN	Podkopná Lhota	Hotel ***	10 a menej
HOTEL OGAR	Pozlovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL VYHLÍDKA	Pozlovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL ADAMANTINO	Pozlovice	Hotel ***	51 až 100
HOTEL VEGA	Pozlovice	Hotel ***	11 až 50
HORSKÝ HOTEL JELENOVSKÁ	Valašské Klobouky	Hotel ***	51 až 100
HOTEL ALFACENTRUM	Valašské Klobouky	Hotel ***	11 až 50
ACTIVITYPARK HOTEL VŠEMINA	Všemina	Hotel ***	51 až 100
HOTEL LÁZNĚ KOSTELEČ	Zlín	Hotel ***	51 až 100
HOTEL ONDRÁŠ	Zlín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL RESIDENCE PARK-IN	Zlín	Hotel ***	51 až 100
HOTEL GARNI	Zlín	Hotel ***	51 až 100
HOTEL SOLE	Zlín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL SALOON	Zlín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL BALTACI	Zlín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL GALAXIE	Zlín	Hotel ***	10 a menej
HOTEL TANEČNICA	Horní Bečva	Hotel ***	11 až 50

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL MESIT	Horní Bečva	Hotel ***	11 až 50
HOTEL BEČVA	Horní Bečva	Hotel ***	11 až 50
HOTEL SIRÁKOV	Liptál	Hotel ***	11 až 50
HORSKÝ HOTEL PERMONÍK	Nový Hrozenkov	Hotel ***	11 až 50
HORSKÝ HOTEL PORTÁŠ	Nový Hrozenkov	Hotel ***	11 až 50
HOTEL RELAX	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ***	51 až 100
HOTEL APOLLO	Valašské Meziříčí	Hotel ***	11 až 50
HORSKÝ HOTEL BABSKÁ	Velké Karlovice	Hotel ***	11 až 50
HORSKÝ HOTEL SOLÁŇ	Velké Karlovice	Hotel ***	51 až 100
HOTEL HORAL	Velké Karlovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL MAGISTR	Vsetín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL NOVÁ RADNICE	Vsetín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL VSACAN	Vsetín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL BRITANNIA	Vsetín	Hotel ***	10 a menej
HORSKÁ CHATA VSÁCKÝ CÁB	Vsetín	Hotel ***	11 až 50
HOTEL BUCHLOVICE	Buchlovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL BUCHLOV	Buchlovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL U VELEHRADU	Modrá	Hotel ***	11 až 50
HOTEL SKANZEN	Modrá	Hotel ***	11 až 50
HOTEL SAVARY	Nivnice	Hotel ***	11 až 50
RESTAURACE A HOTEL U RACKA	Ostrožská Nová Ves	Hotel ***	10 a menej
MOTEL TRIAL	Starý Hrozenkov	Hotel ***	10 a menej
HOTEL A RESTAURACE KONÍČEK	Uherské Hradiště	Hotel ***	11 až 50
HOTEL FABRIKA	Uherské Hradiště	Hotel ***	11 až 50
HOTEL MLÝNSKÁ	Uherské Hradiště	Hotel ***	11 až 50
HOTEL MAXI	Uherské Hradiště	Hotel ***	11 až 50
BESTS WESTERN HOTEL GRAND	Uherské Hradiště	Hotel ***	51 až 100
HOTEL MORAVA	Uherské Hradiště	Hotel ***	51 až 100
GARNI HOTEL KAUNIC	Uherský Brod	Hotel ***	10 a menej
HOTEL APOLLO	Uherský Brod	Hotel ***	10 a menej
HOTEL PALMIRA	Uherský Brod	Hotel ***	11 až 50
MOTEL JERRY	Hulín	Hotel ***	11 až 50
RANČ KOSTELANY	Kostelany	Hotel ***	11 až 50
HOTEL NA TROJÁKU	Rajnochovice	Hotel ***	11 až 50

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL ZUBŘÍČ	Rajnochovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL POLOM	Rajnochovice	Hotel ***	11 až 50
HOTEL RUSAVA	Rusava	Hotel ***	51 až 100
HOTEL LABYRINT	Horní Bečva	Hotel ***	-
HOTEL CRAZY MARY	Kostelany	Hotel ***	11 až 50
HOTEL CLUB	Kunovice	Hotel ***	-
HOTEL VILA VYŠEHRAD	Luhačovice	Hotel ***	-
HOTEL A PENZION EL GRECO	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ***	11 až 50
HOTEL KORUNA	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel ***	-
HOTEL SLAVIČAN	Slavičín	Hotel ***	-
HOTEL ZÁTIŠÍ	Uherský Brod	Hotel ***	-
HORSKÝ WELLNESS HOTEL TATRA	Velké Karlovice	Hotel ***	-
SPOLEČENSKÝ DŮM	Luhačovice	Hotel **	101 a viac
HOTEL TATRANKA	Bystřička	Hotel **	11 až 50
HORSKÝ HOTEL RADEGAST	Dolní Bečva	Hotel **	11 až 50
RANČ U ZVONU	Francova Lhota	Hotel **	11 až 50
HORSKÝ HOTEL SKALÍKOVA LOUKA	Horní Bečva	Hotel **	11 až 50
HORSKÝ HOTEL HIT	Horní Bečva	Hotel **	11 až 50
HOTEL DUO	Horní Bečva	Hotel **	51 až 100
HOTEL KAHAN	Horní Bečva	Hotel **	11 až 50
HORSKÝ HOTEL MARTIŇÁK	Horní Bečva	Hotel **	11 až 50
HOTEL CHERRY	Horní Bečva	Hotel **	11 až 50
HOTEL STADION	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel **	11 až 50
HOTEL GALIK	Velké Karlovice	Hotel **	11 až 50
HOTEL POD JAVOREM	Velké Karlovice	Hotel **	11 až 50
HOTELOVÝ DŮM KAMU	Vsetín	Hotel **	51 až 100
HOTEL HVĚZDA	Kroměříž	Hotel **	11 až 50
SPORT HOTEL TESÁK	Rajnochovice	Hotel **	11 až 50
HOTEL MALINA	Napajedla	Hotel *	10 a menej
HORSKÝ HOTEL ČARTÁK	Hutisko-Solanec	Hotel *	11 až 50
TURIST HOTEL EURO + KARAVAN KEMP	Hutisko-Solanec	Hotel *	11 až 50
HORSKÝ HOTEL KOHÚTKA	Nový Hrozenkov	Hotel *	11 až 50

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL LIDOVÝ DŮM	Nový Hrozenkov	Hotel *	11 až 50
HOTEL LÚKA SOLÁŇ	Velké Karlovice	Hotel *	11 až 50
HOTEL SPORT	Vsetín	Hotel *	11 až 50
HOTEL SPORTOVNÍ HALA	Hluk	Hotel *	11 až 50
HOTEL CENTRÁL	Hulín	Hotel *	11 až 50
SPORT AREÁL	Kvasice	Hotel *	10 a menej
HOTEL KARPATY	Slavkov	Hotel *	10 a menej
HOTEL VILA VIOLA	Luhačovice	Hotel garni	11 až 50
JESTŘABÍ	Luhačovice	Hotel garni	11 až 50
ZÁMEK NAPAJEDLA	Napajedla	Hotel garni	11 až 50
LIBUŠIN HOTEL MAMĚNKA	Prostřední Bečva	Hotel garni	11 až 50
HOTEL BEČVA	Rožnov pod Radhoštěm	Hotel garni	51 až 100
HOTEL QUADRO CLUB	Uherské Hradiště	Hotel garni	11 až 50
HOTEL ZÁMEK NOVÝ SVĚTLOV	Bojkovice	-	11 až 50
ARÉNA HOTEL BRUMOV	Brumov-Bylnice	-	11 až 50
FKK WELLNESS PARTY HOTEL	Březuvky	-	-
HOTEL VILLA MEMORIES	Fryšták	-	-
HOTEL TAČL	Holešov	-	10 a menej
HORSKÝ MOTEL MYACENTRUM	Hutisko-Solanec	-	11 až 50
HOTEL KONÍK	Karolinka	-	-
SPORT AREÁL	Kvasice	-	-
LÁZEŇSKÝ HOTEL VILA ANTOANETA	Luhačovice	-	51 až 100
BOUTIQUE HOTEL VLÁDNÍ VILA	Luhačovice	-	-
HOTEL VILA VALAŠKA	Luhačovice	-	11 až 50
HOTEL PRAHA	Luhačovice	-	-
HOTEL U LÁZNÍ	Ostrožská Nová Ves	-	11 až 50
HOTEL LE CAFÉ	Pohořelice	-	11 až 50
HOTEL POD ŠAUMBURKEM	Rajnochovice	-	-
HOTEL KVĚTOŇ	Stráž nad Bečvou	-	10 a menej
HORSKÝ HOTEL ANTARIK	Valašská Senice	-	11 až 50
HOTEL U NÁDRAŽÍ	Valašské Klobouky	-	-
HORSKÝ HOTEL KYČERKA	Velké Karlovice	-	-
HOTEL POTOCKÝ	Velké Karlovice	-	10 a menej

Názov hotela	Umiestnenie	Klasifikácia	Počet izieb
HOTEL U VÝCHOPŇŮ	Vsetín	-	-
HOTEL PANČAVA	Vsetín	-	-
WELLNESS HOTEL AMENITY	Zlín	-	-
HOTEL VELÍKOVA	Zlín	-	-

PRÍLOHA 6 POČET HROMADNÝCH UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ

2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	Rok
10 057	7 657	7 235	7 557	7 705	7 845	7 616	7 605	7 640	7 926	7 869	7 703	7 469	ČR celkom
845	622	630	653	656	654	619	597	598	594	566	527	502	Hlavné mesto Praha
814	579	529	529	544	566	548	553	561	587	603	631	613	Stredočeský kraj
1 288	982	963	974	984	1 022	1 011	995	1 007	1 009	983	961	929	Jihočeský kraj
599	468	460	488	501	517	417	418	426	456	437	422	412	Plzeňský kraj
504	398	387	400	417	427	429	423	423	453	436	417	400	Karlovarský kraj
519	380	327	377	391	394	384	399	402	424	429	421	417	Ústecký kraj
1 007	756	777	835	890	895	917	928	926	980	976	967	940	Liberecký kraj
1 126	966	912	958	941	968	985	986	966	995	1 010	999	979	Královéhradecký kraj
374	365	336	359	338	362	277	278	281	284	280	296	289	Pardubický kraj
506	398	346	354	348	358	364	353	357	360	360	363	353	Vysočina
879	533	490	507	518	502	489	496	490	526	522	511	482	Jihomoravský kraj
499	395	325	338	357	345	343	344	343	365	364	332	317	Olomoucký kraj
469	351	348	338	352	366	368	365	371	390	390	359	351	Zlínský kraj
628	464	405	447	468	469	465	470	489	503	513	497	485	Moravskoslezský kraj

2016	2015	2014	2013
9 168	9 163	9 013	9 970
795	797	757	856
682	669	668	805
1 195	1 205	1 208	1 302
519	521	517	573
473	471	439	488
473	468	446	513
904	892	866	989
1 036	1 055	1 034	1 116
350	341	335	361
443	445	452	505
800	813	816	872
473	465	461	509
453	445	445	463
572	576	569	618

Ing. Zuzana Jurigová

**Vytvoření systému ukazatelů pro hodnocení ekonomické
udržitelnosti podniků cestovního ruchu**

Creating a System of Indicators for the Assessment of Economic Sustainability
of Businesses in Tourism

Disertační práce

Vydala Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně,
nám. T. G. Masaryka 5555, 760 01 Zlín.

Náklad: 5 výtisků

Sazba: autor

Publikace neprošla jazykovou ani redakční úpravou.

Rok vydání 2017