

Analýza možných rizik v současném cestovním ruchu

Risk analysis of recent tourism

Marek Tomašík, Romana Bartošíková, Ferdinand Mazal

Abstrakt

Cestovní ruch v uplynulých letech zaznamenal velký rozvoj a stal se významnou součástí světové ekonomiky. Vzhledem k rostoucímu významu cestovního ruchu zejména s rozvojem destinačního managementu a marketingu je tato oblast podnikání velmi citlivá na politické, ekonomické a zejména přírodní změny. Tato skutečnost klade velké nároky na management jak soukromých, tak veřejných organizací působících v oblasti cestovního ruchu při řešení nenadálých a krizových situací nejrůznějšího charakteru. V této souvislosti je si třeba uvědomit zvláštnosti trhu cestovního ruchu, které vyplývají z potřeb účastníků a z charakteru služeb cestovního ruchu. Článek je zaměřen na specifika cestovního ruchu v souvislosti s disciplínami analýzy a řízení rizik.

Abstract

Tourism in recent years experienced great development and become an important part of the global economy. Given the growing importance of tourism in particular with the development of destination management and marketing is the business very sensitive to the political, economic, and particularly natural changes. This places heavy demands on the management of both private and public organizations involved in tourism in contingency and emergency situations of various types. In this context, it is important to realize peculiarities of the tourism market, arising from the needs of the participants and the nature of tourism services. The paper focuses on the specifics of tourism in the context of disciplinary analysis and risk management.

Klíčová slova

cestovní ruch, analýza rizik, řízení rizik, podnikání

Keywords

tourism, risk analysis, risk management, business

Úvod

Cestovní ruch v uplynulých letech zaznamenal velký rozvoj a stal se významnou součástí světové ekonomiky. Patří tak mezi celosvětově nejvýznačnější hospodářská odvětví. Cestovní ruch tak do ekonomiky přináší velké množství nových podnikatelských příležitostí, které i bez velkých investic přinášejí významnou přidanou hodnotu. Přínosy cestovního ruchu jsou zejména pro regiony méně rozvinuté v oblasti vytváření nových pracovních míst a nové podnikatelské infrastruktury. Svou podstatou cestovní ruch ovlivňuje i další hospodářská odvětví, která jsou navázána na jeho rozvoj. Má výrazný multiplikační charakter. V oblasti, kde se cestovní ruch rozvíjí, tak vznikají další pracovní místa a služby v oblastech, které doplňují průmysl cestovního ruchu. Pozitivně působí na kulturní, historické a technické atraktivitu, které oživuje a pomáhá je udržet a také zabezpečit jejich udržitelný rozvoj. Z hlediska rozvoje regionů nebo států je význam cestovního ruchu strategický, a to zejména pro země, které jsou z profilu svého hospodářství jako tzv. rekreační.

Vzhledem k rostoucímu významu cestovního ruchu zejména s rozvojem destinačního managementu a marketingu je tato oblast podnikání velmi citlivá na politické, ekonomické a zejména přírodní změny. Tato skutečnost klade velké nároky na management jak soukromých, tak veřejných organizací působících v oblasti cestovního ruchu při řešení nenadálých a krizových situací nejrůznějšího charakteru. V této souvislosti je si třeba uvědomit zvláštnosti trhu cestovního ruchu, které vyplývají z potřeb účastníků a z charakteru služeb cestovního ruchu. Mezi základní rysy trhu cestovního ruchu vztahující se k tématu této studie můžeme uvést:

- dlouhodobost podnikání v cestovním ruchu,
- vysokou závislost produktů cestovního ruchu na přírodních a historických atraktivitách,
- podmíněnost politicko-správními podmínkami, náboženská, národnostní, politická a hospodářská stabilita v turistické destinaci, podpora a síla státních orgánů, stav infrastruktury a stav kritické infrastruktury,
- vysoký podíl lidské práce a pomíjivost realizovaných služeb.

V současnosti je cestovní ruch předmětem zkoumání mnoha vědních disciplín, např. ekonomie, geografie, psychologie, sociologie, managementu, marketingu, ale také risk a krizového managementu. Cestovní ruch je dynamický a otevřený systém tvořený dvěma podsystémy: subjektem a objektem cestovního ruchu. Oblast cestovního ruchu je velmi provázána s jinými systémy tvořící jeho okolí tzv. vnější prostředí, které je tvořeno ekonomickým, politickým, sociálním, náboženským, technicko-technologickým a ekologickým prostředím.

1. Analýza a řízení rizik v cestovním ruchu

Krizové řízení v oblasti cestovního ruchu však stále není studováno adekvátním potřebám dynamického vývoje současného světa. Je třeba stále více výzkumů, které se budou zaměřovat na odpovídající a účinné reakce na krizové situace ovlivňující turismus. Vzhledem k jedinečnosti každé krize zejména v oblasti původu, rozvoje a dynamiky krize, je vyžadována po manažerech a jejich týmech velmi pružná a adekvátní reakce. Manažeři mohou získat svou kompetenci jen studiem proběhlých krizí a porozuměním složitosti úkolů vyplývajících ze složitosti krizové situace. Tato studie rozebírá možné reálné krizové situace, které mohou vzniknout nebo již vznikly v oblasti cestovního ruchu, dále rozebírá možnosti překonání výsledných potíží a možnosti nastavení opatření pro očekávané krizové situace. Každá krize a každá z organizací a jednotlivců, kteří jsou postižení, má individuální charakter, proto není jednoduché řešení krizové situace. Nicméně existují jisté společné rysy krizových situací, které při přípravě na krizové situace mohou rozvinout rozsah manažerských kompetencí krizového managementu u manažerů v cestovním ruchu.

Cestovní ruch je hodně závislý na otázkách bezpečnosti. Pokud lidé cestují, chtějí být v bezpečí. V době, kdy zákazníci mají možnost si vybírat z více možností, se otázka bezpečnosti cestovního ruchu stává zásadní. Dále je důležitým bodem práce manažerů rizika v cestovním ruchu, že musí neustále během příprav na krizové situace brát v úvahu nejen potenciální ztráty na životech, ale také na provozní náklady a na pověst společností, pro které pracují.

Analýza rizik cestovního ruchu je velmi komplikovaná, neboť neexistuje jednotné, standartní nebo předvídatelné riziko pro celou oblast cestovního ruchu. Tato rizika stále mění a liší se destinace od destinace. Rizika turismu mohou být akty násilí, přírodní živly jako jsou hurikány a zemětřesení nebo zdravotních problémů, jako jsou pandemie. Například použití chemických či biologických zbraní ve válce či při teroristickém útoku je velmi

nepravděpodobné, bohužel víme, možné. Manažeři cestovního ruchu si musí být vědomí i tohoto potenciálního rizika, které je všude přítomné. Dle Gui Santana může mít forma krize mnoho podob: od terorismu po sexuální obtěžování, dále občanské nepokoje, zřícení hotelu, problémy s likviditou, úplatkářství, vandalismus nebo zneužití technologií. V každém případě musí být manažer připraven na potenciální krize, musí se jich vystříhat a také musí mít připravený scénář k zabránění rozvoje krize.

V důsledku velkých krizí zejména po teroristických útocích na USA v září 2001, dále obavy z rozsáhlé epidemie vyvolané syndromem akutního respiračního selhání (SARS), ptáci a prasečí chřipky, zemětřesení a tsunami mnozí akademici obrátili svou pozornost k lepšímu pochopení toho, jak analyzovat jednotlivé krizové situace.

Jednotlivé závažné situace se liší v jejich závažnosti a obtížnosti jejich překonání. Společné oblastní řešení krizí v cestovním ruchu můžeme definovat následovně:

- situaci řešit neodkladně,
- přímo reagovat na obavy a potřeby lidí přímo zasažených,
- minimalizovat škody, které by mohly vyplynout z negativní publicity a mohly by poškodit firmu či destinaci,
- řešit problémy s obchodními partnery.

Manažeři musí řešit krize, jejichž rozsah a složitost nejsou na první pohled patrné. Musí řešit technické problémy, musí na ně reagovat, musí uklidnit účastníky cestovního ruchu apod.

V současnosti je velmi obtížné definovat riziko a to zejména na problematiku teroristických útoků. Už sám pojem „terorismus“ je velmi komplikovaně definovatelný. Například Tarlow uvádí, že dodnes neexistuje elementární shoda na tom, kdo je terorista a co to je terorismus. Cestovní ruch také se snažil po 11. 9. 2001 poučit a definovat nová paradigmaty pochopení nebezpečí. Vědci se nakonec museli shodnout, že útoky budou nadále nepředvídatelné jak v čase, tak i v místě. Klasické pojetí terorismu a jejich predikativní modely předpokládají určitou formu konzistence, podobně jak tomu bylo v metru v Moskvě v březnu 2010. Dle tohoto pojetí mají teroristé několik zásadních výhod oproti svým protivníkům:

1. Usilovat o publicitu.
2. Prvek překvapení. (navzdory předpovědím, hledat způsoby, jak ublížit co nejvíce nevinným)
3. V některých případech jsou teroristé ochotni obětovat za věc i svůj život.
4. Terorismus je spíše vraždění lidí než ekonomiky.
5. Terorismus může být viděn jako forma násilné nostalgie, terorista se snaží obnovit to, co kdysi buď bylo, nebo nebylo.
6. Terorismus může přijít v mnoha formátech, od útoku na dodávky potravin po útok na skutečné osoby, z masové vraždy po otrávení léků s nadějí, že se zlomí kolektivní soudržnost obyvatel.

Hlavní teroristické cíle dle US Federal Emergency Management Agency jsou: Vytvořit strach mezi veřejností, snažit se vyvolat iluzi mezi občany, že jejich vláda je bezmocná proti terorismu a nakonec se snaží získat okamžitou mediální pozornost pro svou věc. Terorismus je sám osobě moderním směrem prosazování svých názorů, je to směr, který se snaží zničit současný náš moderní svět. Pro poznání rizik si vyjmenujme základní styčné ideje:

1. Ženy jsou používány jako nástroj války.
2. Terorismus je založen na ideálech skupiny.
3. Terorismus bývá antikapitalistický a je proti hromadění pozemských statků, je xenofobní a odrazuje dialog s ostatními.
4. Terorismus odsuzuje lidi podle skupiny, kam patří, nebojuje proti jednotlivci.
5. Terorismus není založen na principu kompromisu. Jeho cílem je vždy konečné vítězství. Teroristé mohou být ochotni přijmout kompromis, ale nikdy jej nepřijmou na

trvalo, neboť trvalý kompromis terorismus nepřijímá. Cíl terorismu je založen na ideologickém základě. Naproti tomu cestovní ruch je vždy proti terorismu.

Důležitým kritériem terorismu je publicita, proto si vybírají cíle, které zaplní přední stránky novin. Útoky na jakoukoliv formu cestovního ruchu nebo útoky na hotely a kongresová centra vždy přináší velký ohlas médií. Tato negativní publicita pak pomáhá teroristům při ničení místní ekonomiky i s cestovním ruchem. Lidé se pak do této oblasti vrací jen pomalu, jak ve svých pracích uvádí Peter Tarlow.

Rozvoj zkoumání rizika v cestovním ruchu v současném světě je velmi důležité pro všechny účastníky. Nyní si uvedeme několik předpokladů, které jsou důležité pro správné řízení organizace cestovního ruchu v době zvýšeného nebezpečí terorismu.

- Neexistuje událost, která je 100 % bez rizika. Risk manažeři vědí, že nikdy nebude dosti pracovníků a finančních prostředků, aby se zabránilo výskytu rizika. Hledají místo, kde je nevyšší pravděpodobnost vzniku krizové situace.
- Lidé budou stále cestovat. Pro teroristy jsou turistické destinace výhodné, protože turisté jsou daleko od domova a jsou tak více zranitelní. Hotelové komplexy jsou pro teroristy daleko výhodnější než ambasády, které jsou účinně chráněny. Bylo zjištěno, že teroristé, kteří zaútočili na hotely v Bombaji v listopadu 2008, zde před výbuchy pracovali. To znamená, že dnešní host může být potenciální terorista.
- Risk manažeři pracující v oblasti cestovního ruchu musí řešit rizika současně s poskytováním kvalitních služeb pro zákazníky. Protože je cestování dobrovolné, je nutné přijmout taková opatření, která nebudou omezovat samotné podnikání.
- Vystupování pracovníků organizací cestovního ruchu musí klidné a pozitivní vystupování, které je zbaveno všeho, co by jen připomínalo možné riziko vyplývající ze světového vývoje. Přesto se musí risk manažeři turismu snažit zejména v místech zvýšeného napětí o vytvoření bezpečnostních záruk pro účastníky cestovního ruchu.
- Risk manažeři v oblasti cestovního ruchu musí mít na starosti i otázky bezpečnosti a zabezpečení. V době terorismu do této oblasti spadají i otravy jídlem. Může totiž být záměrně otráveno. V této situaci mohou hrát v oblasti cestovního ruchu zaměstnanci ale i hosté dvojí roli.
- Také chování účastníků cestovního ruchu může poskytovat rizika. Mnoho turistů je neznalých jak geografického, tak i kulturního prostředí. Což se může stát rizikem, když se poruší místní tradice či náboženská pravidla.

Od 11. září 2001 se v celosvětovém cestovním ruchu bylo hodně diskutováno zabezpečení cestovního ruchu. Diskutovaly se předpisy letecké dopravy, politické události, risk management a zvládnutí davu. Mnoho času bylo věnováno ochraně účastníků cestovního ruchu před útoky teroristů a problémům vysoké kriminality. Mnoho turistických destinací se muselo vyrovnat s přísnějšími bezpečnostními otázkami. Pozornost si zasluhovaly zejména únosy, kriminální činy mimo hotelové komplexy, pirátství na volném moři či státní zvůle.

Oblast, která si stále více získává více pozornosti risk manažerů cestovního ruchu je oblast potravin. V oblasti potravin je třeba sloučit koncepce bezpečnosti a ochrany potravin. Oba pojmy jsou zásadní jak pro produkci potravin, jejich přípravu a servis. Běžný turista při konzumaci potravin neví vůbec nic o historii potraviny, které konzumuje. Citlivost této problematiky ukazuje reakce médií a státní správy při kontaminaci mléka v Číně v roce 2008. Vzhledem k tomu, že od sklizně, přes zpracování a až po spotřebu prochází potraviny mnoha zpracovateli a procesy, je zjišťování, kde došlo ke kontaminaci potravin, velmi obtížné. Musíme rozlišit náhodnou kontaminaci potravin od teroristické kontaminace zaměřené na podporu politických nebo náboženských cílů.

V oblasti bezpečnosti potravin v cestovním ruchu si můžeme klást otázky:

- Může být potravina předmětem moderního nástroje terorismu?

- Víme, odkud naše jídlo pochází?
- Jsou značkové pokrmy zárukou bezpečnosti?
- Jak rozlišit náhodné nesplnění hygienických kritérií od úmyslného neplnění hygienických kritérií.

V naší době globální ekonomiky se stává problematika bezpečnosti potravin stále složitější. Mezinárodní koncerny kontrolují celosvětově obchod s potravinami. To může způsobit, že teroristický útok v oblasti potravinářského průmyslu na jednom kontinentu může zničit průmyslové odvětví na jiném kontinentu. Problém bezpečnosti potravin si nyní ukážeme na bezpečnosti potravin v restauracích, které hlavně řeší bezpečnostní a problémy ochrany potravin.

- Většina restaurací má poměrně snadný přístup do svých prostor. Nemá pořádnou ochranku, vše je pod dohledem majitelů a hlavních pracovníků např. kuchařů a číšníků.
- Většina restaurátérů netuší, kam odešli strážníci poté, co zkonsumovali pokrmy a opustili prostory restaurace. Proto identifikace místa útoku je velmi komplikovaná.
- Restaurace prodávají krásné okamžiky, přesto je nutné být v nich ostražitý.

V současné době zvýšeného nebezpečí terorismu je nutné, aby si byli vědomi risk manažeři cestovního ruchu rizik a výzev zejména v oblasti poskytování potravin miliónům lidí na denní bázi vycházející ze stravovacích změn a změn životního stylu. Risk manažeři by si měli být vědomi:

- Že některé potraviny mohou být vyprodukovány s nějakou formou nemoci. Měli by mít přehled o kvalitě potravin. (salmonelóza, svalovec, tasemnice).
- Je nutné zjistit možné potravinové krizové ve vybraných regionech. Každá část světa má své zvláštní potřeby v oblasti bezpečnosti potravin. Risk manažeři musí mít jistotu, jakou restaurace či místní atrakce používá produkci, co importuje a jakou používá vodu v přípravě a úpravách potravin a nápojů.
- Risk manažeři musí si být jisti, zda pracují v kuchyních odpovědní a prověřeni lidé a jaké je jejich zdravotní stav. Onemocní-li kuchař, mohou onemocnět i zákazníci. Následky mohou mít velké ekonomické škody.
- Další problematikou potravinové bezpečnosti jsou potravinové alergie. Mnohé potraviny jsou alergenem pro mnoho lidí, ale také potraviny mohou být kontaminovány nejrůznějšími alergeny. Vzhledem k tomu, že mnoho lidí je v současnosti alergických na mnoho látek, může se stát reakce takového turisty fatální. Proto je nutné, aby byli zaměstnanci restaurací připraveni poskytnout rychlou zdravotnickou pomoc a také určit, která potravina mohla být příčinou této reakce.

Uvedené rizikové faktory cestovního ruchu představují asi v dnešní době zvýšeného působení terorismu hlavní rizika, se kterými musí pracovat risk manažeři organizací působících v oblasti cestovního ruchu. Definování rizik je prvním krokem, ale dále musí následovat syntéza a prognózování rizikových událostí. Podle autorů je nejdůležitější identifikace rizik, dále se určuje míra výskytu krizových událostí. Dle toho se rozhodnou risk manažeři o použití krizového scénáře. Ten však nesmí být dogma, neboť musí být flexibilní, aby se přizpůsobil míře pravděpodobnosti.

Cílem krizového managementu je minimalizace účinků působící krizové situace. Dobrý management se musí vypořádat se záchranou účastníků cestovního ruchu, tak aby z toho nevznikla negativní publicita. Dobrý krizový management se učí ze svých zkušeností, ale také ze zkušeností druhých. Krizovému řízení se organizace nebo společnost mohou vyhnout aktivizací správného krizového řízení. K tomu je třeba vybrat také vhodné a kompetentní manažery, kteří budou schopni na tyto nové a stále přicházející výzvy adekvátně reagovat.

Závěr

Závěrem lze říci, že risk management v oblasti cestovního ruchu je velmi důležitý zejména v době zvýšené vlny terorismu. Aktivní risk management přispívá k úspěšnému podnikání firem či organizací, které působí v oblasti cestovního ruchu. Cílem úspěšného risk manažera je to, aby ke krizím vůbec nedocházelo. Cestovní ruch v současné době stojí tvář v tvář těm nejhorším výzvám v oblasti působení přírodních sil a terorismu. Představitelé cestovního ruchu se musí naučit vypořádat s celou řadou přímých a nepřímých problémů. Terorismus vždy představuje ohrožení jak na životech, tak na majetku. Může přispět ke vzniku sekundárních průvodních jevů, kterými jsou postupný úpadek turistických destinací, neboť turisté si najdou jinou destinaci. Překonání rizik v cestovním ruchu bude i díky spolupráci a síťováním subjektů v oblasti turismu. I přes vyznačené problémy bude cestovní ruch narůstat na významu i novými formami nabídek a forem turismu.

Literatura

- [1] ARAÑA, Jorge E. a Carmelo J. LEÓN. The impact of terrorism on tourism demand. *Annals of Tourism Research*. 2008, roč. 35, č. 2, 299–315.
- [2] BJÖRNEHED, Emma. Narco-Terrorism: The Merger of the War on Drugs and the War on Terror. *Global Crime*. 2004, vol. 6, 3-4, s. 305-324.
- [3] GLAESSER, Dirk. *Crisis management in the tourism industry*. Boston: Elsevier, Butterworth-Heinemann, 2003, xviii, 269 p. ISBN 07-506-5976-9
- [4] HAIMES, Yacov, Stan KAPLAN a James LAMBERT. Risk Filtering, Ranking, and Management Framework Using Hierarchical Holographic Modeling. *Risk Analysis*. 2002, roč. 22, č. 2, 383 - 398.
- [5] HALL, Colin Michael, Dallen J TIMOTHY a David Timothy DUVAL. *Safety and security in tourism: relationships, management, and marketing*. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press, c2003, 340 p. ISBN 07-890-1917-5.
- [6] LAWS, Eric, B PRIDEAUX a K CHON. *Crisis management in tourism*. Cambridge, MA: CABI Pub., c2007, xvii, 392 p. ISBN 978-184-5930-479.
- [7] PRIDEAUX, Eric LAWS a FAULKNER. Events in Indonesia: exploring the limits to formal tourism trends forecasting methods in complex crisis situations. *Tourism Management*. 2003, roč. 24, č. 4, 475–487.
- [8] SANTANA, Gui. Crisis management and tourism: beyond the rhetoric. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. 2004, roč. 15, č. 4.
- [9] SÖNMEZ, Sevil F. Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*. 1998, roč. 25, č. 2, 416–456.
- [10] TARLOW, P. Best Education Network Think Tank V: Managing Risk and Crisis for Sustainable Tourism: Research and Innovation. *Anatolia*. 2005, vol. 16, no. 1 s. 107-109. ISSN:1303-2917
- [11] TARLOW, Peter E. *Event risk management and safety*. New York: J. Wiley, c2002, xvi, 272 p. ISBN 04-714-0168-4.
- [12] TARLOW, Peter. Terrorism and Tourism,. In: Jeff Wilks, Donna Pendergast. *Tourism in turbulent times: towards safe experiences for visitors*. Transferred to digit. pr. Amsterdam: Elsevier, 2005, 79 - 92. ISBN 9780080446660.
- [13] TARLOW, Peter. Tourism Safety and Security. In: JAMAL, Tazim a Mike ROBINSON. *The SAGE handbook of tourism studies*. London: SAGE, 2009, 464 - 480. ISBN 1412923972.

Kontakt:

doc. PhDr. Ferdinand Mazal, CSc.
Ústav krizového řízení
Fakulta logistiky a krizového řízení
Studentské nám. 1532
686 01 Uherské Hradiště
email: mazal@flkr.utb.cz

Ing. Romana Bartošíková, Ph.D.
Zástupce ředitele Ústavu krizového řízení
Fakulta logistiky a krizového řízení
Studentské nám. 1532
686 01 Uherské Hradiště
email: rbartosikova@flkr.utb.cz

Mgr. Marek Tomašík, Ph.D.
člen Ústavu krizového řízení
Fakulta logistiky a krizového řízení
Studentské nám. 1532
686 01 Uherské Hradiště
email: mtomastik@flkr.utb.cz