

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ



DISERTAČNÍ PRÁCE

**Etické aspekty fenoménu interkulturality v příjezdovém cestovním
ruchu České republiky zaměřeném na ruské turisty**

Doktorský studijní program: FILOZOFIE

Obor: APLIKOVANÁ ETIKA

Autorka práce: Mgr. MONIKA KLÍMOVÁ

Vedoucí práce: doc. PhDr. ZDENĚK PINC

PRAHA 2019

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem předloženou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně Univerzity Karlovy a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem. Zároveň prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 22. 2. 2019

Monika Klímová

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. PhDr. Zdeňku Pincovi za jeho odborné vedení předložené práce, cenné rady, připomínky, jeho lidskou vstřícnost a empatii.

Monika Klímová

ABSTRAKT

Etické aspekty fenoménu interkulturality v příjezdovém cestovním ruchu České republiky zaměřeném na ruské turisty jsou analyticko-empirickou studií, mapující téma, která dosud nebyla v podobném rozsahu zpracována.

V teoretické části předložené práce je podrobně popsána významová odstíněnost slov multikulturní a interkulturní, protože jejich terminologická neukotvenost je značná. Zvláštní pozornost je věnována nejen požadavkům a preferovaným zájmům turistů, ale historii cílené zejména na tzv. ruskou duši a vymezení pozic „my“ a „oni“ a „oni“ a „my“.

Údaje získané kvalitativním i kvantitativním výzkumem autorky doplňují a prolínají teoretický rámec práce. Vlastní výzkumná část obsahuje kvantitativní (24 dotazovaných) i kvalitativní (2 respondentů rozhovorů) šetření. Detekuje etická dilemata a prezentuje zvláštnosti ruských turistů v příjezdovém cestovním ruchu do České republiky.

Výsledkem je doložené konstatování, že předsudky vůči kategorii „oni“ na obou stranách jsou značné a vyvolávají nepříjemné střety, kterým při znalosti důvodů proč a jak předsudky vznikly, jde předejít. Etické problémy jako důsledek existujících předsudků spojených s konkrétními projevy specifík ruské kultury, jejího hodnotového paradigmatu a ruské duše, jsou příčinou vysoké iritace Čechů vůči ruským turistům. Stupně této nesnášenlivosti se pohybují ve velkých českých městech mezi dvěma nejvyššími stupni Doxey'ho iritačního indexu, tedy stupni 3 a 4. Vyhodnocením výsledků vlastního výzkumu bylo dále zjištěno, že iritace Čechů vůči Rusům souvisí nejen s interkulturní interakcí v příjezdovém cestovním ruchu České republiky, ale je ovlivněna i amorálními aktivitami některých Rusů žijících v ruské diaspoře v České republice. Posledním pojmenovaným etickým dilematem v interkulturním prostředí cestovního ruchu je tvorba nabídky

konkrétního turistického produktu a budování destinace za cenu popření národní identity, rysů české kultury a nadměrného podbízení se ruským turistům.

KLÍČOVÁ SLOVA: etický kodex, etika, cestovatel, hodnotové paradigma interkulturalismus, morálka, mrav, multikulturalismus, příjezdový cestovní ruch, rezident, ruská duše, ruská kultura, ruský turista

ABSTRACT

This analytical-empiric study presents ethical aspects of the intercultural phenomenon in inbound tourism of Czech Republic focused on Russian tourists mapping topic which hasn't been covered in such a wide scope yet.

The multicultural and intercultural definition of the words is described in great depth in the theoretical part of the of this study as the terminology is strongly ambiguous. The special attention is not only paid to the interests and preferences of the tourists but also to the history especially aimed to so-called "Russian soul" and delimitation of the position "we" and "they" and "they" and "we".

The data, collected by quantitative and qualitative author's research, complete and penetrate the whole theoretical frame of the study. The research part contains quantitative (24 subjects) and qualitative (2 respondents) research. It detects ethic dilemma and presents the specifics of the Russian tourists in inbound tourism of Czech Republic.

We present the result as a substantiated constataion that the category "they" has a lot of prejudice from both sides and it causes unpleasant conflicts which can be prevented when the knowledge of when and how the prejudice was created is in place. The ethical problems as the consequence of existing prejudice connected to concrete expressions of Russian culture specifics, the Russian value paradigm and the Russian soul, are then a cause of strong irritation of Czechs against the Russian tourists. The levels of this irritation are between the two highest points (points 3 and 4) of Doxey irritation index in Czech large cities. By evaluating our research we found that the irritation of Czech people against Russian is linked not only to the intercultural interaction in the inbound tourism but also to the amoral activities of Russians living in Russian diaspora in Czech Republic. The last mentioned ethical dilemma in the intercultural touristic environment is the creation of concrete touristic product and building a destination for a cost of denial of national

identity, characteristics of Czech culture and excessive undercutting to Russian tourists.

KEYWORDS: ethical codex, ethics, tourist, the value paradigm of tourism, morale, custom, multiculturalism, inbound tourism, resident, Russian soul, Russian tourist

Obsah

Úvod	10
1 Etika jako součást interkulturality cestovního ruchu	15
1.1 Stručný úvod do problematiky	15
1.2 Cestování, cestovatelé a střet rozdílných mravů	19
1.2.1 My a oni – primární konflikt mezi původními obyvateli a cestovateli	19
1.2.2 Etické kodexy a cestovní ruch	41
1.3 Interkulturalita a její úloha v cestovním ruchu. Terminologická neukotvenost	55
1.4 Kultura a hodnotové paradigma	81
2 Etika a příjezdový cestovní ruch České republiky ve vztahu k cílovému turistickému segmentu – Rusům	93
2.1 Proč ruští turisté? Kombinovaný výzkum.	93
2.2 Ruská kultura, ruská duše a jejich odraz v etice příjezdového cestovního ruchu České republiky. Kombinovaný výzkum.	117
2.2.1 Uvedení do kvalitativního výzkumu, doplněného výzkumem kvantitativním. Metodika výzkumu.	117
2.2.2 Hodnotové paradigma ruské kultury, ruská duše, homo sovjetikus a jejich odraz v etice příjezdového cestovního ruchu České republiky	126
2.2.3 Vyhodnocení výzkumu	175
2.3 Diskuse	180
Závěr.....	183
Seznam literatury	185
Seznam grafů.....	219
Seznam tabulek	220
Seznam obrázků	220
Seznam zkratk	221
Seznam příloh.....	222

MOTTO

„Jako jednotlivci, národy a civilizace máme něco, co druhému chybí, a každému z nás chybí něco, co má kdosi jiný, interakcí vzájemně získáváme.“

J. Sacks

*„Já se na svět dívám očima normální lidské bytosti. A nad ruským člověkem
žasnu...“*

S. A. Aleksijevičová

Úvod

Dnešní svět ruší hranice, lidé mají více volného času a cestují. Prakticky není možné nebýt součástí cestovního ruchu. A to buď v podobě přímého účastníka – turistu či cestovatele, nebo v podobě rezidenta, tedy „domácího“ obyvatele, případně poskytovatele služeb cestovního ruchu. Domnívat se, že cestování je záležitostí novou či současnou, by byl omyl. Putování, cestování – pěšmo, koňmo či pomocí jiných rozličných dopravních prostředků - existovalo v mnoha formách a doprovázelo lidstvo od jeho počátků. Lišily se pouze důvody, pro jaké lidé opouštěli své domoviny, dopravní prostředky, kterými cestovali a společenským postavením.

Teprve od druhé poloviny 20. století se cestování stalo výnosným průmyslovým odvětvím, profesionalizovaným, masovým.¹ Cestovní ruch je relativně nový socioekonomický obor, který je svou podstatou participuje na interkulturní komunikaci a jejím praktickém využití. Ta je v tomto oboru neopominutelná. Hledání společné řeči je v dnešním světě důležité i komplikované. S profesionalizací cestování a snazší dostupností velmi vzdálených končin naší planety, souvisí střetávání se různých kultur, odlišných etických principů a hodnotových orientací, na které nejsme zvyklí, jsou našemu chápání vzdálené. Mohou se stát, a často se i stávají, důvodem konfliktů. Neboť jak poznamenává Jan Sokol, tam, kde se střetávají rozličné mravy, konflikty jsou nevyhnutelné. (232)

Vzájemná obohacující spolupráce mezi zúčastněnými státy je předpokladem k tomu, aby cestovní ruch existoval a rozvíjel se. Masovost cestovního ruchu

¹ V této době se začal používat nový termín - tzv. globální cestovní ruch.

s sebou přináší překvapivé, ne vždy pozitivní jevy ovlivňující jak obyvatele navštěvovaných míst, životní prostředí, tak turisty. Stále častěji se tak dostávají do popředí zájmu odborníků etické aspekty cestovního ruchu. Ty jsou zkoumány především z pohledu ekologického, environmentálního, sociologického. Jsou vydávány četné etické kodexy, které se zaměřují na práva člověka spojená s cestováním a cestovním ruchem. Směřují pracovníky oboru či turisty k tomu, aby jednali v souladu s všeobecně platnými morálními normami, nicméně etické aspekty cestovního ruchu zaměřené na interkulturní interakci jsou prozatím upozadřovány. Tento fakt, stejně tak jako hluboký zájem autorky o zkoumanou problematiku, se staly důvodem napsání předložené práce.

Cílem práce je na základě empirického šetření nalézt a pojmenovat problémy v oblasti etiky příjezdového cestovního ruchu České republiky zaměřeného na ruské turisty a hledání možných příčin jejich existence na základě provedeného vlastního empirického šetření.

Nápomocí ke splnění tohoto úkolu se staly zvolené výzkumné metody kvalitativního i kvantitativního výzkumu a mnohaletá praxe autorky v cestovním ruchu a ve školství, zaměřeného rovněž na cestovní ruch. Práce je teoreticko-analytickou studií, jež se na teoretickém základě a výzkumu autorky, opřené především o metodu zúčastněného dlouhodobého pozorování, vlastní praxe, písemného či osobního dotazování, metody „snow ball“ a prací se statistickými daty, zaměřuje na specifika ruské kultury, ruských turistů přijíždějících do České republiky.

Vybrané téma nebylo takto ještě nikým zpracováno.² Práce může posloužit dalším autorům jako odrazový můstek pro jejich tvorbu a další studium analyzovaného fenoménu. Zásadní úkol vyplynul při psaní autorčina textu a při četbě domácí i zahraniční literatury. Ukázalo se, že v této oblasti interkulturní problematiky

² Autorka se zkoumanou problematikou ruské klientely v České republice a etikou v cestovním příjezdovém cestovním ruchu České republiky zabývá déle než dvě desetiletí, publikuje odborné články, monografie i články popularizační.

panuje mezi odborníky výrazná nejednotnost. Sami autoři, zejména zahraniční, vedou často odborné diskuse o tom, zdali a kdy je vhodné pracovat s termínem interkulturní nebo multikulturní. Tento objevený „terminologický chaos“ vedl autorku práce ke zpracování kapitoly 1.3, ve které se zabývá terminologickým vymezením pojmu interkulturality, jejími synonymy užívanými vhodně či nikoli v odborném i vědecko-popularizačním textu.

Předložená práce je reflexí dlouholeté interkulturní rusko-české zkušenosti v příjezdovém cestovním ruchu České republiky. V zájmu naplnění cíle je práce pojata jako teoreticko-analytická studie. Teoretický základ textu je prolnut a doplněn příklady z praxe, výsečemi zaznamenaných situací během dlouhodobého zúčastněného pozorování autorky, odpověďmi z písemného dotazování i z uskutečněných hloubkových rozhovorů s cíleně vybranými respondenty kvalitativního výzkumu autorky³ doplněného výzkumem kvantitativním. Na tomto místě je nezbytné poukázat na skutečnost, že v zájmu co největší autentičnosti použitých odpovědí autorka práce ponechala původní formu písemného sdělení. Odpovědi ruských respondentů, kteří chtěli odpovídat česky, jsou ponechány v citacích i s řadou gramatických i stylistických chyb. Autorka opravila pouze zjevné překlepy a některé gramatické chyby znemožňující pochopení obsahu sdělení respondenta. Odpovědi ruských respondentů v ruštině se staly součástí poznámkového aparátu a jejich český překlad provedený autorkou práce tvoří vlastní text předložené práce. Použité citace respondentů jsou pro snazší orientaci čtenáře psány menším typem písma, než zbývající text.

Analytická část předložené práce je tvořena výzkumem kombinovaným, tedy kvalitativním i kvantitativním.

Kvalitativní výzkum doplněný výzkumem kvantitativním, si kladl za cíl vytyčit a pojmenovat nejčastěji se vyskytující etická dilemata související s interkulturním

³ Metodologie, kritéria výběru respondentů, zpracování odpovědí v ruštině, podrobný popis průběhu kvalitativního výzkumu, jsou popsány v kapitole 2.2.1.

střetáváním se ruské a české kultury v příjezdovém cestovním ruchu České republiky. Sekundárním cílem se stalo pojmenování možných příčin těchto mezikulturních střetů a nedorozumění. K naplnění stanovených cílů posloužila dílčí kvantitativní šetření pocházející z převzatých zdrojů⁴ dokreslující ruskou kulturu, její hodnotové paradigma. Problém při sběru primárních dat metodou písemného dotazování, osobního hloubkového rozhovoru a dlouhodobého zúčastněného pozorování, se objevil hned na začátku autorčina zkoumání. Autorka se setkala s obrovskou nevolí odpovídat na položené otázky vztahující se ke zkoumané problematice. Jakmile zazněla slova etika či interkulturní spolupráce s ruskými turisty, oslovení potenciální respondenti odmítli na výzkumu participovat. Důvody této nevole sděleny nebyly. Z původních 85 oslovených potenciálních respondentů jich spolupracovalo 26.

Překvapivým momentem může být pro čtenáře předložené práce méně obvyklé zakomponování do výzkumných částí práce citací z beletrie. Tento postup byl autorkou zvolen záměrně. Použity byly citace z knihy Světlany Aleksijevičové *Doba z druhé ruky: konec rudého člověka*. Kniha oceněná Nobelovou cenou za literaturu je neobyčejným svědectvím o změnách ruské duše, morálky a životních postojů obyčejných ruských lidí. Hutná poselství zveřejněná Aleksijevičovou v její knize jsou závažná a dechberoucí. Některá z nich se významově shoduje i s výpověďmi respondentů kombinovaného výzkumu autorky.

Kvantitativní výzkum byl proveden s úmyslem doložit význam ruského cílového segmentu pro český příjezdový cestovní ruch a zodpovědět otázky: Čím jsou ruští turisté jako cílový segment příjezdového cestovního ruchu České republiky pro českou ekonomiku důležití? Jaké postavení zaujímají ruští turisté mezi ostatními zahraničními turisty přijíždějícími do České republiky? Jaké formy příjezdového cestovního ruchu v České republice využívají? Při hledání odpovědí na tyto otázky se hlavním zdrojem informací staly především tyto zdroje: odborná literatura,

⁴ Především statistik ČSÚ, PTC (dříve PIS) a ruských statistických serverů.

české i ruské statistické údaje, rozhovory, internet, stati odborné i popularizační, beletrie. Podstatný problém se ukázal především v nedostupnosti některých aktuálních údajů týkajících se cestovního ruchu, národnostního složení, a náboženského vyznání⁵ obyvatel Ruské federace apod.

⁵ Důvodem může být skutečnost, že náboženské vyznání je v Rusku údaj spadající při sčítání lidu mezi odpovědi nepovinné, a je tedy velmi obtížné získat relevantní a důvěryhodná data.

1 Etika jako součást interkulturality cestovního ruchu

1.1 Stručný úvod do problematiky

Cestování doprovází lidstvo od počátků jeho existence. Důvody cestování lidí byly a jsou rozmanité. Zpočátku lidé cestovali především pro potřebu nalézt nové bydliště, snadnější obživu, zprostředkovat obchody, nalézt nové obchodní cesty apod. O důvodech, pro které v průběhu historie byli lidé ochotni opouštět svá bydliště i o jevech, které jejich cesty provázely, včetně střetávání se rozličných mravů, bude pojednáno v dalších kapitolách.

V souvislosti s cestováním jednotlivců či skupin v lidské historii je nezbytné připomenout, že se rozhodně nejednalo o cestování v dnešním chápání významu slova cestovní ruch. Cestovní ruch se opírá o motivaci člověka k přesunování se na jiná místa ve svém volném čase. Rozdíl v terminologii je vcelku zásadní: cestovní ruch je ekonomické odvětví, které se začalo rozvíjet a prosazovat přibližně na přelomu 18. a 19. století. Dřívější putování, dopravování se člověka či lidí na určité místo za konkrétními cíli, i pracovními, se mohlo uskutečnit díky existenci cestovatelů.⁶ Současné pojmosloví cestovního ruchu pracuje s termínem návštěvník,⁷ případně turista či výletník. Pro potřeby práce bude používáno označení turista.

⁶ Poutníci, objevitelé, misionáři, šlechtici, dobrodruzi a další.

⁷ Souhrnné označení návštěvníci se v odborné terminologii cestovního ruchu pro každého člověka cestujícího mimo místo svého trvalého bydliště. O dalším pojmenování, zdali se jedná o turistu či výletníka rozhoduje počet přenocování dotyčného v cílovém místě. Nepřenocuje-li, nicméně v daném místě pobyde nejdéle 24 hodin, jedná se o výletníka. Oproti tomu se osoba, která vycestuje mimo místo svého trvalého bydliště nejdéle na jeden rok (v zahraničním cestovním ruchu) a v dané lokalitě přenocovává, nazývá turistou. Tento termín bude vzhledem ke zvolené zkoumané cílové skupině využíván i pro potřeby práce.

Cestování využívá touhu jedince či skupiny lidí po objevování nových, nepoznaných krajinách, kulturách, setkávání se s lidmi v těchto místech žijících. Z hlediska cestovního ruchu je podstatné, že cestování a poznávání probíhá ve volném čase cestovatelů a je zhora jedno, jedná-li se o cestovní ruch organizovaný či nikoli.

Rozdílnost jiných kultur je jejich cílem, bez ohledu na století, v němž bylo cestování realizováno. „*Rozdílnost je zdrojem hodnoty, a vlastně společnosti jako takové. Právě díky tomu, že jako jednotlivci, národy a civilizace máme něco, co druhému chybí, a každému z nás chybí něco, co má kdosi jiný, interakcí vzájemně získáváme.*“ (217, s. 23) Princip poznávání a vzájemné interakce s cizími, druhými, je základním principem cestování a cestovního ruchu. Jistou nápomocí pro cestování a cestovní ruch v dnešním globalizovaném světě se mohou stát mravní zásady, jakými jsou úcta, zdrženlivost a pokora.

Teorií a snah o definování cestování ruchu existuje celá řada. Odborníci cestovního ruchu se jej snažili terminologicky vymezit zejména v průběhu 20. století. Pro potřeby předložené práce se stala rozhodující definice cestovního ruchu, přijatá na zasedání UNWTO (Světová organizace cestovního ruchu) v Ottawě v roce 1991. Ta definuje cestovní ruch jako „*činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (obvyklé prostředí), a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný, než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.*“⁸(72) S touto teorií UNWTO uznává a vymezuje i svobodu a právo člověka cestovat. Přelom milénia přinesl společně s platnou definicí cestovního ruchu i diskuse o tom, zdali již lze cestovní ruch (tourism) považovat za vědu či nikoli. Tato diskuse zdaleka ještě není vyřešena, stejně jako

⁸S uvedenou definicí cestovního ruchu pojí UNWTO i svobodu člověka cestovat, disponibilní fond volného času, dostatek volných finančních prostředků. Vzhledem k tomu, že ne všichni lidé splňují tato kritéria, UNWTO vymezuje v Etickém kodexu právo lidí cestovat a vyčleňuje základní „ohrožené“ skupiny, jimž je potřeba v duchu Kodexu k cestování pomoci (např. projekt CALIPSO a další).

spor o používání anglické či české verze samotného názvu oboru. V předložené práci je používán český termín – cestovní ruch.⁹

Substantivum „cestování“, vnímáno historicky¹⁰, v sobě zahrnuje přesunování, cílené putování jednotlivce či skupiny z jednoho místa na druhé. Neopomenutelnou roli v něm hrají důvody, k uskutečnění cesty, pro něž lidé cestovali a cestují. Mohou být vcelku rozmanité, ovšem, jak již je uvedeno v začátku této kapitoly, primárními důvody byly především tyto:

- nové zdroje obživy = práce, obchod a nové obchodní cesty
- náboženství = náboženské cesty neboli poutě; šíření víry = misionářské cesty
- cesty za účelem nalezení nového místa pro život bez ohledu na důvody = migrace (typické, obzvláště historicky, pro kočovné kmeny)
- návštěvy známých a příbuzných
- vzdělávání, studium, rozšíření vědomostí (historicky: lékařské cesty, kavalírské cesty; v současnosti: studium, stáže, konference)
- léčba (cesty za léčivými přírodními zdroji, kvalitní lékařskou péčí, léčebnými postupy v domovině cestovatele neobvyklými či nepoužívanými)
- relaxace a oddech – tento princip byl naplňován v historii, je naplňován i v dnešní době¹¹

Předmětem práce a vlastního výzkumu autorky se stala etika jako součást cestování, cestovního ruchu, jako fenomén interkulturality. Zkoumání uvedené problematiky vyplynulo z praktické potřeby autorky analyzovat vzájemný vztah etiky a cestovního ruchu.

⁹ Vyjma přímých citací českých kolegů příklánějících se k anglikanismům.

¹⁰ Přibližně do konce druhé světové války.

¹¹ Mění se jen způsob organizování těchto cest, stejně jako terminologie označující cestovatele (turisté, návštěvníci, výletníci, rezidenti. Rozhodující pro použití vhodného termínu je druh cestovního ruchu).

Úvah o souvislostech etiky a cestovního ruchu existuje celá řada. V odborných publikacích, v popularizačních článcích a konferenčních příspěvcích vztahujících se k cestovnímu ruchu a jeho udržitelnosti.(204)(94)(146)(34) „Etika“ je zúžena v optice autorů především na rozборы rozličných etických kodexů a odkazy na etické kodexy jednotlivých profesních organizací, případně na základní etický kodex¹² celosvětové organizace cestovního ruchu. Tento přístup k analyzované problematice není v předložené práci využit.

¹² Etický kodex UNWTO, dále v textu označován jako Kodex, celé znění viz Příloha 2.

1.2 Cestování, cestovatelé a střet rozdílných mravů

1.2.1 My a oni – primární konflikt mezi původními obyvateli a cestovateli

Vzájemné setkávání prvních cestovatelů s původními obyvateli, oboustranná interakce a případné střety, menší či větší přínos pro zúčastněné mohou být diskutabilní.

Pokud cestovatelé během svého pobytu v novém místě učí původní obyvatele číst, psát, či jiné aktivity cestovatelům vlastní, mohou být jejich snahy považovány místními obyvateli za pozitivní. Ovšem v tomto případě nelze generalizovat – pokud obyvatelé navštíveného místa žili do návštěvy cestovatelů ve vzájemné shodě i bez čtení a psaní, nemusí snahu cestovatelů o předání „svých“ znalostí a hodnot vnímat jako obohacující a přínosnou.

I cestovatelé mohou sbírat pozitivní zkušenosti, vědomosti, zvyky od místních obyvatel. Zvláštnosti a zvyklosti, které se jim jevily natolik zajímavé či přínosné, že je využijí i po návratu do své domoviny. Vzájemná reciprocita vědomostí, zvyklostí, léčby, uměleckých technik, místních vynálezů, gastronomie a mnoho dalšího se jeví jako ideální výsledek cestovatelských cest či turistických návštěv. Ideální, leč velmi zřídka. V historii cestování zpravidla nalezneme více příkladů konfliktních situací. Ty byly zpravidla způsobeny tím, že cestovatelé měli a mají tendenci nepřijímat odlišnosti obyvatel navštívených míst bez tendence povyšování se nad ně. Opravdové konflikty se objevují v oblasti kulturních odlišností cestovatelů a původních obyvatel. Kladou si ve svých úvahách otázky, zdali mají cestovatelé morální právo se takto vůči původním obyvatelům nadřazeně vymezovat. A pokud se domnívají, že ano, proč tomu tak je? Podle jakých kritérií onu nadřazenost získali?

Tvrdošíjná kulturní diferenciacie, upřednostnění vlastních postojů a kulturního paradigmatu - to vše se jeví jako aktuální problém při cestování, i v cestovním ruchu. Právě tato nadřazenost bývá nejčastější příčinou nedorozumění i případných konfliktů. Sokol pracuje s tvrzením, že tyto situace jsou nevyhnutelné, těžko, či vůbec řešitelné. Jeden z důvodů vidí v existenci společného mravu, individuální morálce, etiky jako „hledáním nejlepšího“. *“Společný mrav je neobyčejně jednoduchý a účinný, selhává však v okamžiku, kdy na sebe narazí dva různé ‚mravy‘... Proto jsou mezikulturní konflikty tak časté i beznadějně neřešitelné...”*.(232, s. 63, s. 69)

Pravděpodobně by bylo možné zvažovat vzájemné působení těchto dvou „světů“ úměrně délce zdržení se cestovatelů či turistů na navštíveném místě. Pokud přicházeli a přicházejí do jedné části země opakovaně, dá se předpokládat, že místní obyvatelé ovlivnili nebo ovlivní daleko více, než cestovatelé, kteří danou oblast využili jako tranzitní či pro krátkodobou návštěvu. Odlišně na místní obyvatelé působili a působí migranti hledající nový domov. Svým dlouhodobým pobytem a principy své kultury místní ovlivní vždy. Prolínání některých rysů kultur je nevyhnutelné. Tento jev sice může probíhat pozvolna, nenásilně, i tak může být pro původní kulturu nežádoucí.¹³

Na místní obyvatelé a jejich kulturu působili v historii objevování a navštěvování nových míst na zemi například kolonizátoři či misionáři. První jmenování navštívenou zemi zpravidla neovlivňovali pozitivně – plenili, rozkrádali, porobovali domorodé obyvatelé, některé prodávali do otroctví. Rozhodně se nedá říci, že by jednali eticky, tedy ve jménu nalézání toho nejlepšího..

Druzí, tedy misionáři, k původním obyvatelům přistupovali na rozdíl od kolonizátorů odlišně – přinášeli novou víru, vzdělání, způsoby života. Tento

¹³ Typickými projevy vzájemné nežádoucí interakce turisty, cestovatele a místních obyvatel z dlouhodobého hlediska se odrážejí například v postupné akulturaci, inscenizaci. Tyto a další jevy vzájemné interkulturní interakce mají vliv na životní cyklus destinace, odráží se v Doxey'ho iritačním indexu. Tento index hodnotí míru nevráživosti místních obyvatel vůči zahraničním turistům- viz dále (odkaz 14).

přístup by se mohl zdát humánnější a následováníhodný. Vždyť oni jim přinášeli „civilizaci“, morálku, nové způsoby uvažování. Snad v přesvědčení, že jednají v tom nejhlubším zájmu původních obyvatel. Pravděpodobně si mysleli, že oni ve jménu etických principů jednají, a protože vše dělají v nejlepším zájmu místních obyvatel, mají na to i morální právo. Přínos pro místní obyvatele se později ukázal jako sporný a i dnes je velmi diskutabilní.

Oba přístupy mají ovšem jedno společné – příchozí cestovatelé se často chovali nadřazeně, vnucovali své kulturní principy původním obyvatelům. Podobné snahy zpravidla znamenaly postupnou přeměnu způsobu života původních obyvatel, v některých historických příkladech znamenaly i zánik původní kultury. Otázkou zůstává, jak tyto negativní dopady plynoucí z cest odlišných lidí, cizinců, „těch druhých“, eliminovat, nebo alespoň minimalizovat. Středem zájmu se v posledních desetiletích stává snaha jednat při cestování eticky ve smyslu hledání „toho nejlepšího“ pro obě zúčastněné strany.

Uvedené přístupy k cestování a roli cestovatelů či místních obyvatel mohou, a jistě i vyvolávají, řadu otázek, kterými se zabývá nejen etika, sociologie, antropologie a řada dalších humanitních oborů. Může se zdát, že zmíněné přístupy přímo nesouvisí s tématem práce. Má-li ovšem práce zkoumat interkulturní vztahy v příjezdovém cestovním ruchu České republiky s ohledem na etiku, je nutné uvědomit si, že historie cestování stejně jako skutky cestovatelů, výrazně ovlivnily i současnost. Skutky cestovatelů formovaly dnešní pohledy lidí na to, jak by se cestovatelé, případně turisté, měli v cizích zemích a odlišných kulturách chovat. Jak dalece se mají přijíždějící přizpůsobovat místním zvyklostem, vzorcům chování a normám. V souvislosti s různíci se zkušenostmi místních obyvatel s přijíždějícími cizinci se stále více skloňuje i problematika nesnášenlivosti a

netolerance. Problematika turistické iritace, která bude dále v několika částech práce řešena a zkoumána.¹⁴

Problematika interkulturních specifík a jejich implementace do cestovního ruchu je nesmírně složitá. Vyvolává řadu otázek související s etikou, jakými mohou například být následující:

- ✓ Mají příchozí právo ničit původní kulturu, chovat se vůči původním obyvatelům nadřazeně, dokonce používat restrikce k donucení původních obyvatel přijmout jejich vzorce chování, víru a další atributy s ní související?
- ✓ Mají cestovatelé právo nadřazovat se nad původní obyvatele jen proto, že jsou „jiní“, označovat je barbary a v nejhorším případě je nepovažovat za lidské bytosti a chovat se k nim jako ke zvířatům, nakládat s nimi jako s majetkem?

Odpovědi či určitá řešení nabízí ve svých pracích řada předních českých i světových odborníků – sociologů(186), Z. Bauman(6), filozofů a antropologů J. Sokol(232),(234), Z. Pinc(236) a další. Uvažovali o nich i respondenti vlastního výzkumu autorky:

„Vyžadování ani zákazy asi nejsou úplně účinné a stejně tak osvěta, která má také omezenou účinnost – osobně jsem za maximální míru přizpůsobení, pokud je to možné, i když ne represivní formou.“ M.P

„Takže jednoznačně: každý „domácí“ má právo vyžadovat po hostech dodržování pravidel platných v příslušné zemi. Kdo to nechce akceptovat, ať nejezdí. Je jedno, jestli

¹⁴ Turistická iritace je vysvětlována jako nevráživost místních obyvatel, rezidentů, k cizincům přijíždějícím do země, lépe do konkrétního místa (destinace). Stupeň nevráživosti vyjadřuje čtyřstupňová škála Doxey'ho iritačního indexu. První stupeň odráží nadšení ze skutečnosti, že turisté konkrétní místo „objevili“, přijíždějí pomáhají rozvoji destinace (vznik nových prac. příležitostí, rozvoji infrastruktury apod.), pro druhý stupeň je charakteristická apatie místních k turistům, třetí stupeň vyjadřuje znechucený postoj k přijíždějícím turistům (je jich hodně, omezují rezidenty v mnoha směrech a začínají jim „vadit“. Čtvrtý stupeň odráží antagonistický až nenávistný vztah k přijíždějícím turistům (všem, případně konkrétnímu národu). Čtvrtý stupeň může vyvolat projevy xenofobie a násilí.

je někdo Rus, Japonec nebo Rumun. Buď se chová a jedná slušně nebo se chová jako dobytek.“ J.Šti.

Díky chování, které provází lidské cestování od nepaměti, si lidé začali uvědomovat existenci „naši“ a „jejich“. Jak upozorňují J. Sokol(232)(234)(235) či Z. Bauman(6), kategorie *my* a *oni* mají smysl jen ve vzájemné společné opozici. *My* můžeme být označování pouze v případě, pokud existují jacíkoli *oni*. Náleží k sobě, tvoří kulturu, celek. A to jen pro to, že nejsou jedni z nás. To je spojuje, napomáhá nám, tedy v případě cestovatelů, cestovatelům, vymezit se. Toto zjištění je nesmírně důležité, protože pokud by neexistovali oni, původní obyvatelé, těžko by si tak silně cestovatelé uvědomovali vlastní odlišnost, vlastní identitu a hodnoty.(6),(232) Dosud je uvědomování si *my* a *oni* pochopitelné a přirozené. Jen vypořádání se odlišností *těch druhých* je rozličné. Odvíjí se nejen od historické etapy, v níž ke konfrontaci *nás* a *těch druhých* při cestování docházelo či dochází, ale také se odvíjí od morální vyspělosti a tolerantnosti cestovatelů.

Uchopení uvedených kategorií v lidské cestovatelské historii mělo většinou poněkud jiné vyústění – zpravidla převažovalo, jak již bylo uvedeno, hledisko povýšenosti cestovatelů. Považovali se za jakési „nadmocní“. Ti, kteří mají „lepší“ hodnoty, tedy: lépe se (dle sebe) vyjadřovali, oblékali, stolovali, měli „lepší mravy“. Odůvodňovali si tímto přesvědčením morální právo původní obyvatele transformovat do „své“ podoby, ke svým hodnotám. Jenže: mravy jsou vždy vázány na místo, na skupinu lidí, kteří žijí na určitém místě. Nelze je převézt jinam. Proto je cestování, potažmo cestovní ruch z pohledu morálky velice složitým oborem. Stýkají se zde dva světy, dvě kultury. Se vším, co k těmto střetům patří.

Někteří cestovatelé, zejména kolonizátoři či konkvistadoři, chápali existující odlišnosti, jako „právo „prosazovat to své, zcela po svém. Původní obyvatele vytlačili z obydlí, povraždili, rozprodali, porobili, násilně transformovali do svých představ o člověku, do kategorie *my*. Faktem zůstává, že některé kultury nově

příchozí a jejich snahy zcela ignorovali a bránili se. Podařilo se jim ubránit svou kulturu se vším, co k ní náleželo a nějaký čas docílili i toho, že cestovatelé a dobyvatelé k nim své kroky nesměrovali. V současnosti jsou takové končiny pro cestovní ruch velice zajímavé. Turisté vyhledávají a rádi navštěvují evropskou a globální kulturou nedotčené krajiny. Právě to nepoznané a odlišné je zajímavé, skýtá pro cestovní ruch jako ekonomické odvětví obrovský potenciál. S jistou nadsázkou lze říci, že to, co se nepodařilo před staletími cestovatelům=dobyvatelům, se ve velké míře daří hoteliérům, cestovním tour-operátorům a řadě subjektů participujícím na cestovním ruchu. Výsledek je vcelku očekávatelný – nově objevené destinace zažívají různě dlouhá období vzestupu a slávy, poté se ale nutně dostavuje rozčarování místních obyvatel i turistů. Turisticky vysoce navštěvované místo, včetně jeho obyvatel, se přizpůsobilo příjíždějícím turistům, jejich kultuře a zvyklostem, požadavkům na základní i doprovodné služby. Příkladem, se mohou stát české Karlovy Vary. Město se tak dlouho přizpůsobovalo nejpočetnějšímu segmentu příjíždějících turistů – Rusů, až si způsobilo obrovský problém: karlovarští obyvatelé, znechuceni množstvím ruských turistů ve městě, nabídce služeb cestovního ruchu v ruštině na každém čtverečním metru centra města, začali prodávat své domy a byty a stěhovali se jinde. Buď z centra na okraje města, nebo úplně mimo Karlovy Vary. Město, které vytěsnilo české obchody, tradiční českou kulinarii a dokonce začalo přestavovat některé lázeňské budovy tak, aby je přiblížilo architektuře ruských tradičních domů a požadavkům ruských turistů, mělo najednou problém právě s tím, že Rusové přestávali v tak hojném počtu do dříve oblíbené destinace jezdit. Jako průvodkyně autorka mnohokrát zažila nářky a stížnosti ruských turistů na to, že Karlovy Vary pozbyly to “magické specifické kouzlo“, kterým bylo v Rusku proslavené. Ono pohádkové české prostředí lázeňského městečka s typickou architekturou, vyhlášené tradičními českými a karlovarskými suvenýry, zmizelo. Mnohokrát během turistických procházek zaznívaly povzdechy ruských turistů:

„ ...proč bych měl jezdit do Karlových Varů? Abych pojedl briošky a boršč, nakoupil zboží v předdražených butikách moskevské provenience, koupil obrazy od věhlasných petrohradských malířů, ze žalu se opil vodkou a letěl domů? Když to budu chtít udělat, zůstanu doma... Sem jsem přiletěl, abych blíže poznal to, co patří k českým tradicím a kultuře... To, co tu vidím, mne nezajímá a nebaví. Není to Čechia...“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Květen a prosinec 2015, leden 2016.

Karel Sládek, autor, zabývající se mimo jiné výzkumem ruské komunity v České republice, ve své monografii k této problematice poznamenává, že sami Rusové, dlouhodobě žijící v České republice, si tuto situaci uvědomují a rozhodně s takovým přizpůsobením se převažujícímu segmentu příjíždějících turistů nesouhlasí. I Rusy, žijící v Karlových Varech, označila většina Sládkem dotázaných respondentů jako lidi, kteří budují Moskvu v České republice a s nimi, ani s turisty, nemají nic společného.(230) V podobných situacích nelze nepřemýšlet o etice. Sami ruští turisté, které sledovala autorka během svého dlouhodobého pozorování v praxi, k problematice dodávali:

„Proč to dovolíte?..... Kde je etika?..... Kde je vaše národní uvědomění? To u nás by nešlo, i když je taky mnohde byznys v popředí zájmu představitelů měst..... Jazyk a kultura, to je pro nás to hlavní.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, leden 2013, únor 2014, říjen 2015, květen 2016.

Jiní turisté nastálou situaci komentovali slovy:

„Nám budete vyčítat rok 1968? Ten už je dávno pryč, ale teď se sami dobrovolně přizpůsobujete novým okupantům a přejímáte všechno, co pochází z jejich kultury...Jen pro byznys? To je podle vás morální?“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z rozhovoru dvou průvodkyň s ruskými turisty na nádvoří Pražského hradu. Květen 2015.

O tom, jakou morálku mají představitelé města, organizátoři cestovního ruchu, se vedou sáhodlouhé spory mezi karlovarskými obyvateli, v českých médiích i mezi pracovníky v cestovním ruchu. Spory a diskuse o tom, zdali jejich jednání ve

smyslu potlačení vlastní identity, kultury a přizpůsobení se jiné, „cizí“ pouze s cílem zvýšit profit z ruských turistů, kteří do města přijíždějí a rozhodnou se zůstat v něm, je morální. Některé z otázek vlastního výzkumu autorky této práce zmíněnou problematiku zkoumá. Zajímavou odpověď na ně poskytla ředitelka MERAN Tourist a předsedkyně Sdružení průvodců:

„Nabídka služeb by měla odpovídat regionu: Střední Evropa, všechny nápisy, cedule musí být v první řadě českém jazyce navíc tak jako v zahraničí, kde jsou turistické oblasti, směrovky v angličtině. Informace, letáčky na hradech a zámcích či jídelní lístky atd. nechtě jsou v jazycích dle příslušné návštěvnosti. je ovšem nutné zvážit a je na místě se ptát, kde je hranice přizpůsobení se cizinci, který je u nás stále jen hostem, ale klade si podmínky, které se nás citelně dotýkají.“ J.M.

Studentka pražské vysoké školy hotelové, která v Praze žije sedm let a pohybuje se v cestovním ruchu nejen jako studentka oboru, ale rovněž jako pracovnice hotelu, se domnívá:

“Myslím si, že jste větší přispůsobování Rusům by způsobilo zvednutí úrovně iritace u místních. (která je i bez toho zcela vysoká).” A.P

Odbornice na destinační management, chápe *“jako nejpalčivější etický problém v cestovním ruchu nekritické přizpůsobení se požadavkům návštěvníků bez ohledu na místní obyvatele,”* stejně fakt, že *„návštěvníci by neměli být pobízeni vzdávat se svých zvyků, ale také přizpůsobení se klientele by nemělo negativně ovlivňovat místní kolorit a život obyvatel.“* I.L.

Odborná konzultantka bývalé Pražské informační služby, nyní Prague City Tourism, se domnívá:

„Každá destinace je zajímavá pouze tím, že si podrží svá specifika v nabídce služeb. Jinak se stane nezajímavou pro zahraničního návštěvníka. Z toho je zřejmé, že přílišné pobízení znamená ztrátu vlastní identity, je amorální a sekundárně s sebou nese i ztrátu klientely samé.“ J.N.

Obsah sdělení J.N. různými formulacemi vyjádřili všichni respondenti (viz kapitoly 2.1, 2.2, 2.2.2).

Z dlouhodobého hlediska by pro udržení Karlových Varů nebo jiných českých měst jako typicky českých destinací pro zahraniční turisty mohlo posloužit dějinné vědomí. Gadamer s odkazem na Diltheyho mimo jiné poznamenává, že pro vytvoření a udržení vlastní kultury, společenství a etického prostředí, v němž jednotlivci žijí a s nímž se identifikují, je důležité věnovat se společným záměrům, činnosti pro společenství. Doporučuje přirozený pohled na sebe sama, což vztaženo šířeji k cestovnímu ruchu a tvorbě turistické nabídky, mohou například organizátoři cestovního ruchu, velmi dobře použít. I oni jsou jednotlivci, izolované bytosti, kteří ve svých mravních normách a hodnotách, právních formách, vždycky přesahují svou individualnost.⁽⁶⁷⁾ Ať už představitelé města či organizací cestovního ruchu, vždy jsou to jedinci, kteří reprezentují určitou kulturu, etické prostředí, v němž se pohybují, svou zemi. Markantní snížení počtu příjezdů ruských turistů znamenala pro Karlovy Vary obrovské finanční ztráty, ale rovněž i nepříjemné procitnutí: Přizpůsobení se destinace většině příjíždějících turistů za cenu upozadění vlastní kulturní identity může být pro samu destinaci doslova likvidační. Znechucenost ruských turistů z přeměny českého města na „malou Moskvu“ a ekonomická situace v Ruské federaci (především pokles rublu vůči koruně), markantní pokles počtu příjezdů ruských turistů vedly k vytvoření „města duchů“ či „mrtvého města“. Paradoxně tento stav přispěl ke změně přístupu magistrátu a pracovníků v cestovním ruchu: zapříčinil hledání nových zdrojových trhů pro Karlovy Vary, také znamenal návrat ke kořenům české kultury a tradic. Oživeny byly i mýty a historické události⁽⁶⁷⁾, sloužící jako základ, na němž je v současnosti postaven marketing města. Bez ohledu na to, je-li cílen na ruské, čínské, korejské či německé turisty.

Dnešní cestovatelé či turisté¹⁵ jsou si vědomi vzájemných odlišností a právě kategorie *oni* je pro ně zajímavá. Cílem většiny dnešních cestovatelů či turistů je blíže se seznámit s odlišnostmi, případně obohatit sebe sama, zážitky ze setkání *s nimi, těmi druhými, jinými, odlišnými*, jejich kulturou. Lákavé je prožít a vyzkoušet si některé z odlišností na vlastní kůži. V této rovině hraje výraznou roli fakt, jedná-li se o cestovatele neorganizovaného, či běžného masového turistu, případně turistu individuálního. Většina cestovatelů, někdy i turistů si je vědoma, že tyto odlišnosti nepochopí, neporozumí jim, přesto své cesty podnikají. Vyhledávají střety *my x oni*. Bývají pro ně cennou zkušeností, nutí k zamyšlení. Zkušenosti nabyté setkáními s odlišnou kulturou a jejími příslušníky se mohou stát inspirací pro život cestovatelů, mohou ovlivnit přístup k životu, životním hodnotám, k vlastní kultuře apod. I morálka *těch druhých* hraje v cestovním ruchu důležitou roli. Jako typický příklad může posloužit příběh, který se objevil v jednom z recenzovaných vědeckých časopisů cestovního ruchu:

„Na letní zahrádce restaurace v centru Prahy seděla skupina zahraničních turistů. Při odchodu si jedna turistka zapomněla na opěradle židle koženou, patrně ne právě lacinou, bundu. Přátelé, Čechokanadáné, kteří příběh vyprávěli a byli svědky a vlastně i aktéry události, si zapomenuté bundy povšimli a předali ji personálu restaurace pro případ, že by se zapomnětlivá turistka vrátila. Ta se skutečně asi po půl hodině objevila a ptala se na svou bundu. Přátelé, kteří se právě chystali k odchodu, jí radostně sdělili, že se nemusí obávat, bunda byla nalezena a má ji v úschově u personálu. Jaké bylo jejich překvapení, spíše šok, když tentýž číšník, kterému bundu předali, s kamennou tváří popřel, že by nějakou bundu převzal. Tím ovšem dostal naše přátele do situace, kdy pro změnu oni vypadali jako lháři, v horším případě jako zloději, protože bezelstně přiznali, že bundu viděli a manipulovali s ní. Přestože od této události uplynulo již několik let,

¹⁵V práci je velmi často používán termín turista a cestovatel. Nejedná se o synonyma – cestovatel je především člověk, který cestuje bez jakéhokoli zprostředkovatele, hledá dobrodružství, poznání nové kultury, jejich zvyků apod. Turista je jedinec, který na nejdéle na jeden rok opustí hranice své rodné země, ovšem využívá řadu zprostředkovatelů pro své cesty. Na zvoleném místě přenocovává. A je zcela jedno, zdali cestuje jako jednotlivec či ve skupině.

dojem z ní byl tak silný, že naše pohostinství bude už napořád v očích zúčastněných turistů spojováno s neuvěřitelně bezcharakterním a nemorálním chováním obsluhy. Toto je samozřejmě krajní situace, ovšem skutečný případ nemorálnosti, který názorně dokumentuje, že vady charakteru nelze nahradit ničím. Ani špičkový servis a kvalitní jídlo nemohou smazat takto negativní zážitek, dojem o amorálnosti Čechů.“ (161, s. 76) Určitým paradoxem tohoto příběhu se může stát i vnímání toho, kdo vlastně oni a my jsou. Pro okradené cizince je toto rozlišení jasné – my jsou okradení cizinci, znechucení amorálností českých číšníků. My ovšem mohou být i někteří z Čechů – hosté restaurace, znechucení a snad i zděšení jednáním svých krajanů. Příběh je dokonalým příkladem, že z hlediska morálních střetů my a oni i v cestovním ruchu nemusí vždy jednoznačně znamenat cizince a domácí rezidenty, ale toto členění může existovat i v jednom národu, skupině. Uvedený fakt odpovídá Baumanově konstatování, že oni představují skupinu, k níž nemohu, nebo jen nechci náležet.(6)

V rámci zachování objektivit lze uvést příklad z léta roku 2018 - příklad opačný. Tedy morální pochybení nikoli pracovníků hostitelské země, ale turistů: Nizozemští turisté napadli v centru Prahy personál restaurace v centru Prahy. A to proto, že byli upozorněni číšníkem, že konzumace svých nápojů a krmě je na zahrádce restaurace zakázána. Střet dvou odlišných mravů vyústil do vážné bitky a fatálnímu napadení jednoho z číšníků, jenž si do konce života ponese psychické i fyzické následky. (27,37) „Nizozemce zadrželi policisté několik dnů po útoku na pražském letišti. Třem Nizozemcům obviněným z výtržnictví pražský soud uložil osmiměsíční podmínky a vyhostil je na pět let ze země. Dva muže, které policie považuje za hlavní pachatele, soud poslal do vazby. Hrozí jim 18 let vězení. Zbývající dva Nizozemci, které policie neobvinila, odjeli zpět do své vlasti.“(191) Z vazby poslal jeden z útočnicků napadenému číšníkovi omluvu a nabídl mu finanční odškodnění.(27)(37)(171)

Několik podobných situací zažila autorka sama v případě ruských turistů. Setkala se například s napadením řidiče limuzíny u VIP ruských klientů při jednom

z výletů, kdy turisté měli pocit, že nemá Rusy rád a hájili se tím, že si tyto informace říkal nahlas v době, kdy se domníval, že ho turisté neslyší. Autorka v praxi řešila i verbální útoky ruských turistů vůči personálu konkrétní restaurace, hotelu či řidičům. Nutno konstatovat, že totéž se dělo i z druhé strany. Tytéž zkušenosti uvádí ve své monografii K. Sládek(230) a několik respondentů vlastního výzkumu autorky. Jedna z respondentek uvedla:

“Na ruských webových stránkách, kde turisté píšou zpatnou vazbu o to, jak na ne reagovali místní obyvatelé jsem se setkala s různými odpovědi. Hodnotila bych to tak, že 70 % jsou negativní a turisté se setkávají s nevráživostí vůči nim. Píšou, že se s tím setkávají většinou v restauracích nebo v taxi, když většinou zaplatí víc, než by se mělo, nebo při exchange (ale je to problém většiny turistů nejenom ruský mluvčích), občas nadávkami a slovními útoky.” A.P.

Podobné situace se stávají. Autorka sama je přesvědčena, že na příkladu několika konkrétních incidentů nelze podobné situace vztahovat k hlavnímu charakterovému rysu celého národa. A to přesto, že u některých svých respondentů se během vlastního výzkumu s podobnou generalizací setkala. Jeden respondent dlouhodobě pracující v hotelnictví jako ředitel mezinárodních hotelových řetězců v České republice a v zahraničí na adresu ruských turistů napsal:

„Rusové jsou hodně agresivní, a to nejen slovně. Důsledek je takový, že Češi vnímají ruské turisty dvěma směry, první je pozitivní - po ekonomické stránce jako dobře placíci a utrácějící hosty. Na druhé straně jako nevychované a agresory s nadřazeným (carským) chováním, kteří neakceptují žádná pravidla. Rusové jsou naučeni, že pravidla a předpisy jsou od toho, aby se porušovaly.“ M.Pit.

Další respondent, manager letového provozu společnosti Travel Servis a pracovník Letiště Václava Havla, jako příklad agresivity a nerespektování jakýchkoli zvyklostí a zásad ruskými turisty uvedl následující zážitky své a svých kolegů:

„...Zmíněná skupina ruských cestujících do Tel Avivu se začala dožadovat přednostního odbavení s tím, že jsou občané státu Izrael (mluvili rusky a jiný jazyk téměř neovládali) a proto musí mít přednost. Začali odstrkovat děti, čekající na odbavení ve frontách a

prodírali se přes ně k přepážkám. Zaměstnanci handlingu se snažili situaci uklidnit a i kolegyně na přepážce se snažili vysvětlit, že musí odbavit nejprve ty, co již stojí ve frontě. Na to cestující reagovali agresivními poznámkami a neustálým protlačováním se k přepážkám. Celá situace vyvrcholila tím, když jeden cestující hodil po pracovníci sedící na přepážce velký a poměrně těžký kufr a zasáhl jí tak, že spadla ze židle. Její kolegyně zavolala ozbrojené ochrany letiště, která dorazila velmi rychle, ale problémoví cestující na ni vůbec nereagovali, i když je začala rozdělovat a pacifikovat. Situace se stále stupňovala a nakonec bylo nutné zavolat složku ochrany letiště se psy. Ve chvíli, kdy tito její pracovníci vešli do terminálu, problémoví cestující se okamžitě utišili a jen nevěřičně hleděli na skupinu lidí v černých uniformách a se psy. Pomocí těchto zaměstnanců letiště byli cestující rozděleni na skupiny a drženi v klidu až do odbavení.“M.CH.

„ Cestující z Ruska se dostavil na bezpečnostní kontrolu pod vlivem alkoholu. Začal velmi rozšafně rozprávět s obsluhou rentgenu a rámu s tím, že do rentgenu poslal své zavazadlo, ale mnohem víc je nebezpečný on sám, protože je výbušný a musí projet rentgenem za svým zavazadlem. Snažil se nacpat do rentgenu, i když se mu v tom pracovníci bezpečnostní kontroly snažili zabránit, nakonec se dostal půlkou těla dovnitř, ale byl vytažen a zpacifikován. Pomocí ostatních cestujících z jeho letu se poněkud uklidnil, srovnal a nakonec se ho povedlo přesvědčit, aby prošel bezpečnostním rámem. S personálem bezpečnostní kontroly vcelku normálně¹⁶ konverzoval s ostatními cestujícími opřený o zed' a pak najednou, v půlce věty zbledl a sesunul se beze slova podél zdi na zem. Upadl do bezvědomí, a byla povolána záchranná služba. Po resuscitaci byl odvezen mimo. Zjišťovali jsme, co mu vlastně bylo, a záchranáři nám sdělili, že šlo o otravu alkoholem s naměřenými více než 3 promile alkoholu. Rusové jsou agresivní národ, nemají žádné morální zásady... “. M.CH.

V odpovědích je patrné poměrně silné znechucení respondentů a dotazovaných z jisté „podlézavosti a podbízivosti“ Čechů vůči turistům a jejich kulturním specifikům. Někteří z oslovených profesionálů cestovního ruchu si navíc velmi dobře uvědomují, že je právě toto cesta ke ztrátě turistů a možnému zániku

¹⁶Pro autentičnost textu jsou odpovědi ponechány v původní formě. Autorka si je vědoma stylistických i gramatických chyb, jež jsou součástí písemných odpovědí některých respondentů

destinace jako turistického cíle, případně obrovské nevraživosti rezidentů vůči turistům, kulturním střetům a konfliktům. Stále pokládané otázky odborníky v cestovním ruchu, rezidenty, akademickými pracovníky se týkají zejména následujícího:

- ✓ Jak daleko zajít v přizpůsobení se turistům a jejich požadavkům spojené s kulturními specifiky?
- ✓ Co je ještě příjemná vstřícnost a starostlivost hostitele a co už popírání vlastní identity?

Najít rovnováhu mezi *nimi* a *námi* je nesmírně obtížné. Důležitá je v tomto směru poznámka, že uvedený problém se netýká pouze segmentu ruských turistů, ale jakýchkoli zahraničních turistů. Čím odlišnější kultura, tím komplikovanější vztahy a porozumění.

Cestování se historicky vyvíjelo a měnilo, stejně jako přístup ke střetu vnímání kategorie *my* a *oni*. Dnešní cestovní ruch na odlišnostech *my* participuje, touha po poznávání odlišného a společně s ním si uvědomění si sama sebe a *našeho* a *jejich*, je zcela zásadním fenoménem cestovního ruchu 20. a 21. století. Podobných příběhů těm, které uváděli respondenti, existuje celá řada. V Ruské federaci existuje několik webových serverů, v nichž zkoumanou problematiku hodnotí sami Rusové.(134)(167) Konec konců – především praktické mnohaleté zkušenosti autorky ji opravňují k porovnávání českého, *našeho* a ruského, *jejich*.

J. Sokol je přesvědčen, že „*filozofické etiky*¹⁷ často vycházejí z úvahy, že mravné jednání se (dlouhodobě) vyplácí. Řada etických systémů vychází z biblického »*co nechceš, aby ti jiní činili, nečiň ani ty jim*« - např. Kantovo »*Jednej tak, aby se tvé*

¹⁷„*etika (z řec. ethos, obyčej, zvyk, péče), nauka o správném jednání. Na rozdíl od morálky, která je blíže konkrétním pravidlům, se etika snaží najít společné a obecné základy, na nichž morálka stojí, případně ji zdůvodnit. Morální pravidla různých tradičních kultur jsou si v mnohém blízká. Většinou vyžadují od každého člověka jistá omezení (nezabiješ, nepokradeš, zákaz incestu, lži, různá omezení sexuální, stravy apod.), jež jsou zdůvodněna nábožensky. V současné civilizaci, kde spolu žijí lidé z různých kultur, resp. lidé, kteří se k žádné tradiční kultuře nehlásí, je společné založení mravních pravidel velmi aktuálním problémem také proto, že omezující pravidla tradiční morálky zpravidla platila pouze vůči příslušníkům vlastní skupiny, kmene atd.*“(235, s. 19).

jednání mohlo stát pravidlem pro všechny.« Slabinou etických systémů, které vybízejí k sebeomezení, protože se vyplatí, je, že tato úvaha platí dlouhodobě a z hlediska celé skupiny (celého lidstva), kdežto krátkodobě jsou zpravidla úspěšnější jedinci sobečtí, kteří na nesobeckém chování druhých parazitují. Proto bývá filozofická etika spíše etikou elit, které se omezují i z jiných důvodů (např. stoické »ctnost je sama sobě odměnou« nebo aristokratické »vznešenost zavazuje« atd.). Na rozdíl od etik, které zdůvodňují omezení pozdějším užitkem, vychází náboženská etika z opačného předpokladu: k mravnímu sebeomezování zavazuje člověka vděčnost vůči Bohu (bohům, předkům) za dar života a světa (stvoření, vysvobození, záchranu atd.).“ (232, s. 20)

Mrav je vázaný na společnost, geografickou polohu, historické změny konkrétní kultury. Je nepřenositelný. Dal by se vysvětlit takto: v tom, co děláš, se budeš řídit tím, co dělají a říkají ostatní. Budeš dělat to, se dělat má, a nedělat to, co dělat nemá. Pro domácí hostitelskou kulturu je toto pravidlo srozumitelné a velmi snadno udržitelné. V domácí kultuře, v domácím cestovním ruchu. Co si ale počít, pokud jedinec cestuje za hranice své domoviny a rodné kultury, případně zůstává doma, ale setkává se s cizinci, tedy těmi druhými? Najednou je postaven do přímé konfrontace s jinými mravy. S lidmi, kteří „dělají věci jinak než my, a tváří se stejně samozřejmě, že právě tak se to u nich dělá a nedělá. Co pak? Jak postupovat, když u nich je to jinak než u nás?“

Zdeněk Pinc a Jan Sokol připomínají, že touto otázkou se zabýval již Sokratés. Jednat tak, jak jemu se zdá správné. Dodávají, že biblická kniha Exodus nabízí podobné stanovisko: „*Nepřidáš se k většině, páchá-li zlo.*“ (Ex 23,2 in 12) Pro jednání, které by mohlo pracovníkům cestovního ruchu poskytnout určitou nápomoc při hledání otázek jak pracovat turisty, tedy těmi druhými, lze použít označení morálka. Ta vyžaduje, aby se každý z nás řídil tím, co pokládáme za dobré a správné. Nápomocí mohou být obecnější zásady a pravidla. Pro naši, západní civilizaci, nejčastěji poslouží biblické desatero. Je tedy důležité i pro mou práci. Nejen česká kultura, ale rovněž ruská, z křesťanského Desatera čerpá.

Cestovní ruch je oblastí, která musí počítat a pracovat se skutečností, že turista, cizinec, příslušník „své“ kultury přijíždí do odlišné země, jež je mu zcela neznámá. Koneckonců právě to bývá důvodem jeho vycestování do této krajiny. Není zpravidla připraven na skutečnost, že se ocitne ve „společenství, které má též společný mrav, ale jiný od mravu společnosti, z níž pochází. *“Z toho plyne, že cestovatelské setkání lidí odlišných kultur je moment „par excellence“ pro vznik různých nedorozumění a mezikulturních konfrontací.*“(232, s. 68)

V cestovním ruchu existuje celá řada situací, v nichž domácí obyvatelé doslova narazí na odlišnost cizinců navštěvujících jejich domovinu. A ony odlišnosti se mohou týkat nejen oblékání, vyjadřování, nonverbální komunikace, ale i způsobu chování. „Ustát“ tyto situace v praxi bývá obtížné i pro pracovníky cestovního ruchu, natož pro rezidenty. Obě zúčastněné strany se nemají přílišnou chuť přizpůsobovat se těm druhým, neboť jsou přesvědčeny o tom, že jejich mravy jsou ty správné, a ti druzí podivní se chovají nepatřičně. J. Sokol a Z. Pinc takovou situaci tematizují i v úvodu své knihy Antropologie a etika. Předkládají zároveň jistou náповědu, jak se k takové situaci postavit. Jak se vyrovnat se skutečností, že „oni“, vše „*dělají jinak než my, a přitom se tváří stejně samozřejmě, jako my, tedy že právě takto se u nich dělá a nedělá.*“(236, s. 10)

Ve složitých interkulturních konfrontačních situacích, tak častých v cestovním ruchu, nezbyde jedinci – ať již cestovateli, turistovi či místnímu – než se spolehnout sám na sebe. Na svůj vnitřní smysl pro to, co je a není správné. J. Sokol jej nazývají morálkou. Tedy tou rovinou, která člověka vede k poznání toho, co a co není správné. Abychom se tím, co pokládáme za správné, řídili v běžném životě. Morálka podle něj nabízí na pomoc pro rozhodování jedince i jiné, obecnější zásady a pravidla. Pro západní civilizaci nejčastěji přebírané z biblického Desatera, kde se člověku přikazuje, aby nikoho nezabil, s nikým nesmilnil, nikoho neokradl a nikomu nelhal(236). Individuální morálka vyžaduje, abychom jednali podle svého svědomí, ale zároveň je jasné, že v životě je uplatňování pravidel morálky obtížné. Důležité jsou konkrétní situace a uplatňování morálky v nich. Ale ani ten nejlepší život

nemůže být jen dodržováním pravidel. Pro oblast, kde už jen pravidla nestačí, ale určující a rozhodující je konkrétní příklad, užívají oba filozofové pojem etika. Připomínají, že se ovšem jedná o příklady lidí, kteří svým životem nějak předvedli, co může člověk dokázat. „Dobrý život předpokládá, že člověk žije s druhými a mezi druhými, možná dokonce pro druhé. Stojí na vztazích mezi lidmi, na důvěře, upřímnosti, pravdivosti a konečně na tom, že se – alespoň někteří lidé – mají rádi. Proto se ani řeč o dobrém životě nemůže týkat jen mne a mého svědomí, ale musí si všímat právě vztahů a konečně i jejich celkového rámce, totiž společnosti a jejích institucí.“(236, s. 11)

V cestovním ruchu se lze velmi často ocitnout v situacích, kdy ekonomický prospěch doslova zatemní mysl některým pracovníkům tohoto oboru, kdy jednotlivec či skupina na morálku zcela zapomene. Příkladem mohou být:

- ✓ klienty okrádající taxikáři, případně taxikáři, kteří fyzicky i jinak napadají konkurenční řidiče
“.. ze se s tím setkávají většinou v restauracích nebo v taxi, když většinou zaplatí vic, než by se melo, nebo pri exchange” A.P.
- ✓ průvodci upravující, hanobící či vymýšlející si historii navštívené země v naději, že tento druh lži a urážky turisty pobaví a oni tak dostanou větší spropitné

„... s čím se setkávám v praxi u ruských kolegů je dechberoucí. Vymýšlejí si historické informace, občas historii záměrně zkreslují, aby vyzdvihly ruské zásluhy při osvobození Československa. Bloudí v místech, kde by měly provázet, pletou si památky, malíře, vyprávějí nesmyslné historky a pověsti je proto, že vědí, že Rusové mají rádi tajemno a rádi se cítí nadřazeně. Zkreslená fakta urážející český národ je u nich možné vyslechnout prakticky během každé exkurze. Znáám jen pár ruských kolegů, kteří skutečně českou historii i kulturu milují, a lásku k naší kultuře, zemi a její historii předávají nezkrasleně.“
Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Leden 2016, z rozhovoru dvou průvodkyň při obědě v restauraci Staromáček.

- ✓ rezidenti či personál hotelů, taxi vozů, restaurací, obchodů, napadající bezdůvodně turisty z důvodu příslušnosti k jiné kultuře, ať již verbálně či fyzicky:

„...setkávám se s tím, že například průvodkyně slovně napadají své ruské klienty. Češtině, protože si myslí, že jim nebudou turisté rozumět... osočují je třeba jakože – si myslíš, že když jsi Rus, tak ti tady všechno patří? Omyl hochu, ta doba skončila...nebo se třeba setkávám s tím, že ruský průvodkyně pomlouvají český... nebo jiný příklad: šli jsme s ruským manželským párem do Pařížský ke Cartierovi. Muž si vybral obrovský masivní prsten, jenže mu byl malej. Požádal prodavačku, jestli by mu ho mohli zvětšit, ta s příšernou grimasou odmítla...dobře...budiž...ovšem způsob, jakým ho odmítla, byl fakt výmluvný. Nato si paní vybrala hodinky a tyto hodinky měly rozbitý zapínátko, prostě nešly zapnout. Paní poprosila, ať jí to spraví, že jim dá adresu hotelu, protože se jí moc líběj a ať jí je opravené dovezou. Načeš prodavačka odpověděla, že to né, to si buď kupte takhle, nebo nic. Na jejich údiv prodavačka pronesla – a co by ještě chtěli, Rusáci jedny... a protože ze začátku prodavačky nevěděli, že já jsem Češka, bavily se o nich mezi sebou velice urážlivě a posměšně. Uznávám, že nevypadali fakt na to, že by tam nechali za jeden nákup tři čtvrtě milionu korun (vybraný prsten pána stál 630000 korun českých, hodinky 250 000 korun), to fakt uznávám, protože podle toho, jak byli oblečení, se to fakt poznat nedalo, ale takovéto jednání je nejen neprofesionální, ale i velmi nemorální. A stalo se mi to fakt několikrát. Až jsem musela česky říct, jestli si vážně myslí, že jim ty turisté nerozuměj? Pak teprve přestali a vůbec byli překvapení, že já jsem Češka, že jo... Jo a ještě semi třeba stane: a ještě vy je provázejte!“ D.V.

„...jela jsem v době svých průvodcovských začátků se skupinou Rusů v tramvaji na Hrad, a protože byl druhý den po 24. prosinci brzy ráno, tramvaj byla téměř prázdná. S námi jeli ve voze asi dva další příopilí pasažéři a jedna paní... Vykládala jsem tedy svým turistům, co z tramvaje vidí. Nijak hlasitě. Přesto mne velmi nepříjemně ona dáma seřvala takovým způsobem, že nemám pronajatou tramvaj a co si to vůbec dovoluju vykládat nějakým Rusům co v tramvaji, že Rusové už nás

dávno opustili a ta doba, kdy jsme jim lezli do zadku je dávno ta tam. ... jenže Rusové nejsou hloupí a dost slovům rozuměli, navíc ten tón oné se rozčilující se paní byl dosti výmluvný, takže zhruba pochopili, o co jde. Celou tu vánoční exkurzi z toho byli hodně vytrženi, a jelikož jsem je měla celý týden, ještě na konci pobytu říkali, že jsou moc rádi, že se už nikdy nesetkali s tou paní, co je opravdu nemá ráda.“
Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z rozhovoru dvou průvodcovských kolegyň, zaznamenaného v únoru 2013.

- ✓ hoteliéři či pracovníci ubytovacích středisek či samy cestovní kanceláře záměrně podávající lživé informace o kvalitě ubytování, nabízených službách:

“Pokud přijdou turisté do restaurace nebo na recepci, hned začnou mluvit rusky a si myslí, že češi jim musí rozumet(ale je to většinou chyba ruských webových stránek, kde píšou, že v Česku se da domluvit rusky). To většinou Češi nemají moc rádi...”A.P.

„Ruští touroperátoři a cestovní kanceláře často dezinformují své klienty. Ruští turisté na základě poskytnutých informací přijíždějí do České republiky s přesvědčením, že se rusky domluví na celém území republiky, neboť jim tak bylo řečeno doma v Ruské federaci. Bývají ujištěni, že Češi se jim jako turistickému cílovému segmentu přizpůsobují až do té míry, že v každém hotelu jsou veškeré informace podávány v ruštině, a to jak verbálně či písemně. Turisté také očekávají, že na pokojích hotelů se mohou dívat na ruské kanály televize, což je pravdou pouze v západočeských lázních a jen ve vybraných hotelích.“ T.K.

- ✓ nekolegiální chování ruských průvodců či průvodkyň, snaha o „přebírání“ turistů za jakoukoli cenu:

„...tak třeba stojím u orloje, vyprávím, jak je mým zvykem, podrobně o tom, co co na Orloji vidí a co co znamená, a najednou k nám přijde Ruska od našeho

společného známého a říká: Vidím, že se zajímáte o českou historii... mohu vám nabídnout exkurzi Prahou? Jemně jsem ji upozornila na skutečnost, že nás ruší a pokud si nevšimla, exkurze Prahou právě probíhá a já jsem v práci. Řekla aha, nevšimla jsem si, říkáte to špatně a my máme průvodce lepší, proto to nabízím. Když viděla pohled „mých“ turistů, odešla...“ D.V.

„Ruský cestovní ruch se odehrává u nás bez nás. Díky neexistující legislativě již přes 20 let si vytvořili Rusové, Bělorusové a Ukrajinci vlastní síť na našem území, kdy využívají své hotely, penziony, dopravce, lodě, "průvodce", provázejí je jejich tourleadeři nebo kamarádi či místní Rusové, Ukrajinky, rovněž tak suplují agentury, cestovky, dopravní firmy. Mají kamenné směnárny na Václavském náměstí, kde nabízejí exkurze po Praze a celé ČR dále i do Drážďan a Vídně. Dnes se etablovali na trhu tak, že exkurze přeprodávají i dalším cizincům.“ J.M.

- ✓ *číšníci či poskytovatelé stravovacích služeb, kteří účtují jiné ceny, lžou o kvalitě, složení pokrmů, upravují si ceny na menu dle ročních období či národnosti turisty apod.*

“Na ruských webových stránkách, kde turisté píšou zpětnou vazbu o to, jak na ně reagovali místní obyvatelé jsem se setkala s různými odpovědi. Hodnotila bych to tak, že 70 % jsou negativní a turisté se setkávají s nevravivostí vůči nim. Píší, že se s tím setkávají většinou v restauracích nebo v taxi, když většinou zaplatí víc, než by se mělo, nebo při Exchange.” A.P.

- ✓ *policisté, kteří raději přivřou oči, než aby dbali na porušování zákona turistou:*

„Města by měla regulovat vyhláškami tedy nejen toto problematické chování (nevhodné chování způsobené nadměrným požitím alkoholu, prostituce, apod.) a poskytování služeb turistům, které nepodléhají kontrolám obvyklým v daném oboru podnikání (hoteliérství, pohostinství), ale zejména vymáhat dodržování

regulace. Omezení hlučnosti by mělo být dalším vítaným krokem, a to zejména v nočních hodinách. Důležitá je ovšem i kontrola a dodržování těchto vyhlášek a nařízení, což se neděje. Policie je v těchto případech raněna slepotou a navíc zoufalou nevybaveností jakéhokoliv cizího jazyka.“ D.K.H.

- ✓ instituce (magistráty, jednotlivá ministerstva), které nechávají provozovat cestovní ruch cizince, aniž by ti měli živnostenské oprávnění, dokonce ani nejsou ani osobami žijícími trvale na území daného státu a obojí je protizákonné:

„...Za neetické považuji i to, že po českých památkách může provázet kdokoli bez licence, mnohdy turisty samé... To je nehoráznost, která dle mého názoru již poškozují naše kulturní dědictví...“ M.K.

„ ... a to nemluvím o tom, jak tady Rusové pracují – bez licence, na černo, neodvádějí státu daně ani sociální pojištění, a zjevně se jim nic neděje...“ D.V.

Autorka práce se v praxi setkávala se skutečností, že jí ruští majitelé cestovních agentur a kanceláří odmítli dát fakturu a „zoficializovat“ tak její průvodcovskou akci. Peníze sice obdržela, ale pouze v hotovosti, bez jakéhokoliv dokladu. Pokud protestovala, jednoduše byla z akce odvolána a nikdy těmito subjekty už nebyla požádána o žádnou práci.

V uvedených situacích hrají roli většinou jednotlivci, kteří sice vědí, že jejich chování vybočuje ze společného mravu, tedy z toho, co je dobré a co zlé, nehodlají přizpůsobit, anebo jim tak říkajíc nic jiného nezbyvá:

„...já je na jednu stranu chápu, chápu i to, že třeba jdou provádět za cenu, za jakou já bych nikdy nešla. Je to pro ně jediná obživa a v podstatě nejsnadnější – provázejí v rodné řeči, za hotovost, nemusejí odvádět daně ani pojištění, a když něco neví, tak si zkrátka něco vymyslí... docela příjemná práce. Já bych to nikdy neudělala, jenže já to mám jako brigádu, protože se užívám jinak.“ D.V.

V takových případech lze těžko soudit či odsuzovat, neboť: „*Kdo jsi bez hříchu, první hod' kamenem!*“ (Jan, 8 in 12) I čeští profesionálové, včetně autorky práce, byli minimálně jednou konfrontováni s podobnou situací. Podle tvrzení Aleše Berana, z etického hlediska lze v uváděných případech přemýšlet a ptát se, co stojí za jednáním uvedených aktérů. Kam dotyčný jednatel či skupinka lidí směřuje, za jakých podmínek je jejich chování oprávněné či alespoň ospravedlnitelné.(8)

1.2.2 Etické kodexy a cestovní ruch

Cestovní ruch je místem interkulturního střetávání. Vzhledem k různorodosti kultur a rozmanitosti jejich hodnot vyvstala praktická potřeba vymezit alespoň v základní formě nejdůležitější body týkající se morálních pravidel organizací či podniků působících v cestovním ruchu, stejně jako pracovníků v tomtéž oboru. Z důvodů vyvolaných praktickou potřebou minimalizovat konflikty či střety několika kultur, mravů, případně negativní dopad cestovního ruchu na životní prostředí, začaly na podnět profesionálů i uživatelů cestovního ruchu vznikat tzv. etické kodexy.

Etické kodexy v cestovním ruchu jsou podle Yvety Reisinger velmi důležité, neboť etika v mezinárodním cestovním ruchu, ať výjezdovém či příjezdovém, jsou spolu se sociální odpovědností základem udržitelného cestovního ruchu.(207) Měly by napomoci nezbytnému pochopení a podpoře ne vždy totožných etických hodnot, respektu k rozmanitostem náboženských a morálních přesvědčení, respektu sociálních i kulturních tradic, zvyků všech lidí navštívené země i turistů do ní přijíždějících. Případně by mohly přimět čtenáře k zamyšlení a porovnání svého chování a skutků s jednotlivými ustanoveními etického kodexu s praktickými zkušenostmi. Vymahatelnost plnění etických kodexů je velmi problematická, lze je chápat spíše jako doporučení. Pokud ale přimějí účastníky i organizátory cestovního ruchu k zamyšlení se nad jednotlivými pravidly, případně pokud napomohou řešit jisté situace, a minimalizovat případné konfliktní situace či chování, mají v oboru jednoznačně své místo.

Problém je v současné době spíše v tom, že během posledních dvou desetiletích vzniklo a stále vzniká etických kodexů příliš. Každá organizace či podnikatelský subjekt vydává nebo vydal vlastní etický kodex. Existují tak etické kodexy pracovníků hotelů, cestovních kanceláří, kaváren, informačních center, návštěvníků konkrétní turistické atrakce a mnohé další. Etické kodexy tak

přestávají plnit svou apelační funkci. Lidé jsou etickými kodexy přesyceni a přestávají je chápat jako nápomoc k lepším vztahům, jako výzvu k etickému chování, tedy k dobrovolnému hledání „toho nejlepšího“. Velmi často se stávají formální přílohou pracovních smluv, přílohou zakládajících listin nově vznikajících organizací (destinačních agentur, hotelů, cestovních kanceláří, profesních sdružení) atd.

Etický kodex může být pro sdružení či organizaci velmi významný dokument, pokud jsou dodrženy všechny faktory podmiňující jeho úspěch. Každý subjekt, který formuluje nový etický kodex, by se měl držet zásady, že takový dokument by měl být kontrolovatelný a „měl by obsahovat:

- ✓ *etické zásady profese (instituce či organizace)*
- ✓ *specifické cíle a pravidla, jak jich dosáhnout s cílem na cílovou skupinu klientů či občanů*
- ✓ *stanovené sankce vůči prohřeškům“*(84, s. 72)

Vzhledem ke skutečnosti, že dodržování a naplnění jednotlivých ustanovení konkrétních etických kodexů je velice problematické, jeví se jako nezbytné, je-li to možné, mít ekvivalent v příslušné legislativě a musí být také jednoznačně vymezeny sankce.(84) Ty je důležité stanovit s ohledem na skutečnost, že „*pouhá ztráta cti již dnes není společností chápána jako dostatečný trest.*“ (84, s. 71) Nejsou-li sankce stanoveny zákonem, který je vymahatelný, pak je jejich uvedení v etických kodexech problematické. Dodržování konkrétního etického kodexu je otázkou domluvy a osobního přesvědčení členů zainteresovaných subjektů a v něm uvedené sankce jsou nevymahatelné. Pouhou existenci etických kodexů bez zakotvení sankcí v legislativě České republiky si velmi bolestně uvědomují i někteří čeští průvodci, reprezentovaní Sdružením průvodců České republiky. Při svých aktivitách se snaží docílit legislativních změn prostřednictvím svých

apelacích k poslancům, představitelům Hlavního města Prahy, Hospodářské komoře:

„Naléhavě požadujeme urychlené vykázaní promotérů typu „freetours“ a dalších neprofesionálů z historického centra města a jejich důsledné kontroly a postihy při zjištění porušení zákona!“ výňatek z dopisu Sdružení průvodců Poslanecké sněmovny ze 4. 9. 2018(222)

„...Praha je zároveň snad jediným místem mezi metropolemi s tak obrovským potenciálem cestovního ruchu, kde chybějící legislativa umožňuje doslova parazitování nejrůznějších subjektů na úkor města a místních obyvatel. Pravidla pro podnikání a ochranu zájmů místních obyvatel by měl zajišťovat stát. Česká republika v roce 2008 uvolnila živnostenský zákon, čímž v cestovním ruchu došlo k rozmachu nejrůznějších neetických praktik těžko identifikovatelných subjektů využívajících krásy naší země k laciné turistické nabídce a k rychlému zisku, ze kterého ovšem naše země nedostane zpátky prakticky nic. Podob zneužívání pohostinnosti Prahy a naší země v cestovním ruchu je více, některé skrytější, jiné bijící do očí. Požadujeme komplexní legislativní úpravu odborných průvodcovských služeb, jejímž prostřednictvím lze zkulturnit a zabezpečit celou oblast cestovního ruchu. Jako profesní sdružení průvodců nabízíme zákonodárcům aktivní spolupráci, aby bylo nalezeno smysluplné řešení současného neakceptovatelného stavu. Za SDRUŽENÍ PRŮVODCŮ z.s. Jana Mecnerová, Zuzana Krýzlová, Věra Pátková, Hana Fuková, Naděžda Wellerová, Jana Horník“. Osobní e-mailová korespondence autorky práce s J.M., 2018.

Plnění jednotlivých zásad kodexů jsou ryze dobrovolná. Přesto se v praxi lze setkat s tím, že například profesní spolky cestovního ruchu při hrubém porušení etického kodexu např. průvodcovského, takového člena ze svého středu vyloučí. Profesně ovšem takový člověk ohrožen není. Ztratil pouze své „stavovské“ zázemí. Lépe jsou na tom některé subjekty cestovního ruchu jako například hotely, kavárny, cestovní kanceláře, kde jednotlivec může být i propuštěn z podniku. Tedy v případech, které jsou zakotveny v legislativě. Jsou zřídkavé a jedná se zpravidla o závažné trestné činy, jakými jsou: urážka hlavy státu, státu, hanobení rasy, pomluvy, projevy rasismu a xenofobie apod.

V ideálním případě slouží etický kodex třem hlavním cílům. Ty by měly být následující:

- ✓ Společnost stanoví a formuluje své morální hodnoty
- ✓ Sdílet očekávání organizace vůči členům organizace či zaměstnancům
- ✓ Dokázat nejen členům či zaměstnancům, ale především veřejnosti, že organizace existuje v rámci stanovených specifických etických hodnot.(59)

Etické kodexy v cestovním ruchu mají přispívat také k ochraně přírodního a kulturního dědictví, ochraně turistů před zločinem, napadením či jinými hrozbami, jakými může být neetické chování rezidentů či pracovníků cestovního ruchu a dalších oborů.

Mnoho profesních organizací zavedlo etické kodexy s očekáváním, že všichni členové těchto organizací se jimi budou řídit a dodržovat je. Přesto: Mělo by se odvětví cestovního ruchu řídit etickým kodexem? Cestovní ruch je založen spíše na službě a ta je specifická tím, že se velmi těžce kontroluje. Její hodnocení je vázáno na místo a čas spotřeby, osobu poskytovatele a řadu dalších vlastností, je velmi obtížně měřitelná. Vzhledem k tomu, že „*etické kodexy by měly plnit kromě apelační funkce i funkci výchovnou*“ (84, s. 72), jejich role v cestovním ruchu a jeho pracovníky je neoddiskutovatelná.

Cestovní ruch je jedním z největších a nejrychleji se rozvíjejících odvětví na světě, etické aspekty, s výjimkou ochrany přírody a environmentálních aspektů nejsou stále v popředí zájmu odborníků tohoto oboru. Podle Zelenky a Páskové se veškeré etické kodexy cestovního ruchu týkají zejména chování turistů a podnikatelů, případně vztahu těchto zmíněných subjektů k životnímu prostředí.(286) Schelle dodává, že etický kodex v cestovním ruchu by měl sloužit i jako morální standard pro jeho účastníky.(226)

Prakticky všichni, kteří se cestovním ruchem zabývají, ať již organizace národní, nadnárodní, či jednotlivci, si v současnosti stále více uvědomují, že s rozmachem cestovního ruchu je etika velmi důležitá. Poukazují na skutečnost, že etika v cestovním ruchu hraje silnou roli i v marketingu(108)(280), nejen ve vztahu člověk – člověk a člověk – příroda, architektura(280). Podle Wheelera hraje etika důležitou roli pro efektivní segmentaci, pro vhodnou komunikaci, při vytváření povědomí o charakteru turistických zdrojů a image destinace, přispívá k uvědomění si křehkosti životního prostředí. V některých činnostech totiž neetické chování v cestovním ruchu vyvolává viditelný dopad na životní prostředí, může přispět i k vyhlazení některých živočišných či rostlinných druhů. Tento názor se potvrzuje praxí. Například v egyptských destinacích vyhledávaných pro potápění a podmořský turistický rybolov najdete ve střediscích jako Sharm el Sheikh spíše podmořský hřbitov.¹⁸(142) Podobná situace se týká i Chorvatska a řady dalších turisty vyhledávaných míst. Situaci ani nezlepšují eroze turistických chodníků v národních parcích, ničení pobřeží kvůli rozvoji stavebnictví apod.

Celkové pojetí cestovního ruchu rozšiřuje vymezení Světové obchodní organizace WTO (World Trade Organization) a normy EU č. 56. V roce 1996 vypracovaly organizace WTO a WTTC (World Travel and Tourism Council) dokument *Agenda 21 pro podmínky a specifika cestovního ruchu* (Agenda 21 for Travel and Tourism Industry). V dokumentu se uvádí, že cestovní ruch by měl pomáhat lidem k dosažení zdravého a aktivního života v harmonii s přírodou a přispívat k zachování a ochraně zemského ekosystému. Měl by být založen na udržitelných vzorcích produkce a spotřeby a ochraně životního prostředí. V souvislosti

¹⁸ „Dříve jsme něco slyšeli, ale byly to přirozené zvuky moře: papouščí ryby uždibující korály a šumění vln, když se člověk pohyboval blízko břehu nebo u hladiny. Při troše štěstí bylo slyšet delfíny. Nyní je slyšet hlavně motory lodí a člunů, signály instruktorů a členů posádky, kteří klepáním na žebříky přivolávají potápěče k výstupu z vody... I moře samotné se hodně změnilo. Dříve se tu nevyskytovaly žádné poškozené výčnělky korálů a na ploutve se nám nenamotávaly rybářské vlasce. Nenarázeli jsme na plastové šálky a lahve, ani na všechny možné obaly a plechovky od piva. A mořské dno bylo naprosto čisté. Takzvaný „rozvoj turistiky“ si bohužel vybral vysokou daň a nám nezbyvá, než ji splácet.“

s cestovním ruchem posledních desetiletí se stále častěji hovoří o tzv. udržitelném rozvoji cestovního ruchu. Ten můžeme definovat jako takový, který zabezpečuje zajištění současných potřeb účastníků cestovního ruchu a přitom pomáhá rozvoji území, snaží se o šetrné využívání přírodních a kulturních hodnot a vede k dlouhodobé prosperitě. Udržitelný rozvoj cestovního ruchu musí obsahovat mimo jiné i etický rozměr – kdy chování lidí vychází ze zákonů a pravidel slušného chování a zároveň neohrožování práv příštích generací.(81)

Jako významný prohřešek vůči etice v cestovním ruchu vidí Reisinger(207) například poskytování nepravdivých informací jiným společnostem a zákazníkům. Což právě v cestovním ruchu, zejména v oblasti příjezdového cestovního ruchu, je velmi častý jev. Běžnou praxí bývá používání zavádějících informací v katalozích cestovních kanceláří a zkreslených mediálních obrazů při propagaci cestovního ruchu, kultury národa apod. Záměrně zkreslené informace v katalozích považuje za velký prohřešek vůči etice i Wheeler, neboť tyto neodkryté lživé informace mohou poskytnout nereálnou představu v mysli turistů.(280) Přijíždějí do destinace za slunečným počasím, pro nepřelidněnost destinace, a na místě je všechno jinak. Touroperátoři však v tomto ohledu nerespektují etický úhel pohledu, kdy tyto podnikatelské subjekty mají odpovědnost vůči svým klientům a to takovou, že poskytují pouze informace, které jsou v souladu s realitou. Naštěstí tento způsob neetického chování vůči turistům je již v řadě zemí, včetně České republiky, alespoň pokutován, lživá či klamavá reklama je zakázána.

Zájem o problematiku etiky v cestovním ruchu je založen na třech zcela odlišných, ale přitom spolu souvisejících faktorech:

- ✓ Alternativní cestovní ruch a problematika udržitelného cestovního ruchu pravděpodobně významně přispěly ke snaze vtáhnout etiku do cestovního ruchu s úspěšným výsledkem, a to teoreticky i prakticky.
- ✓ Mezinárodní setkání, konkrétně známé jako Rio konference a Aiest konference na téma životního prostředí a rozvoje (obě konané v roce 1992), vytvořily impuls pro další aktivní přístup k etice v cestovním ruchu.

- ✓ Rozšíření etických pravidel vyvinutých v jiných podnikatelských odvětvích mezi lety 1980 a 1990, které se adaptovaly do průmyslu cestovního ruchu jako důkaz odpovědnosti organizace a příležitost pro lepší konkurenceschopnost. Zejména tento poslední aspekt sehrál při spojení etiky s cestovním ruchem velkou roli.(60)

Mírně zarážející je fakt, že současné etické kodexy vztahy řeší právo člověka na volný čas a rekreaci, vztah k přírodě, udržitelnosti a nepřesycenosti krajiny, ale nikoli interkulturní vzájemnosti. Všechna vyjmenovaná hlediska jsou bezesporu důležitá a s cestovním ruchem souvisejí, ovšem je třeba si uvědomit, že cestovní ruch je založen právě na vzájemném kontaktu jednotlivých kultur a jejich interakci. Etické kodexy a certifikační programy v cestovním ruchu se vyvinuly z potřeby poskytovat kvalitní služby, a to především za účelem získání konkurenční výhody. Měly a mohou být nástrojem, jak poskytované služby využít pro spokojenost turistů i rezidentů. Při rychlém rozmachu nového socio-ekonomického odvětví cestovního ruchu po roce 1990 vyvstala potřeba formulovat etická doporučení pro profesionály i konzumenty cestovního ruchu. Skutečnost, že dokonce významné publikace Dictionary of Hospitality, Travel, and Tourism a rovněž Dictionary of Concepts in Recreation and Leisure Studies nabízí naprostou absenci pojmů etika a morálka, toho může být důkazem. Jak uvádějí Fennel a Malloy - ani v aktuální publikaci Encyclopedia of Tourism z roku 2000, jednom z novějších komplexních výtisků literatury cestovního ruchu, se etika ani morálka nejeví jako samostatná položka výkladu pojmu. Etickým kodexům je poskytnuto pouhých osm řádků textu v této publikaci.(60)

Stále se rozvíjející cestovní ruch s veškerými jeho dopady na lidskou společnost a nezvažování morálních principů přimělo orgány UNWTO v roce 1999 navrhnout Etický kodex, a jeho aktualizovanou verzi přijalo Valné shromáždění UNWTO 21. prosince 2001 jako Globální etický kodex. Má deset článků, z nichž devět z nich shrnuje pravidla pro účastníky cestovního ruchu a desátý se zabývá zaváděním

těchto pravidel do praxe. Finanční podporu při implementování vybraných ustanovení v praxi mohou čerpat podnikatelské subjekty z evropských fondů, programů podporovaných UNWTO (CALYPSO, EDEN apod.)¹⁹

Zásady uvedené v Globálním etickém kodexu²⁰(72) cestovního ruchu mimo jiné formulují např.:

- ✓ závazky účastníků rozvoje cestovního ruchu,
- ✓ právo každého člověka na cestování a svobodný pohyb,
- ✓ práva pracovníků a podnikatelů v oblasti cestovního ruchu.

Pro podporu naplnění jednotlivých článků Kodexu v praxi byl v roce 2004 založen Světový výbor pro etiku v cestovním ruchu.

V České republice už celá řada organizací v cestovním ruchu Kodex začlenila do svých koncepčních a prováděcích dokumentů a tím podpořila principy zakotvené v tomto důležitém dokumentu cestovního ruchu. Před nedávnem se Ministerstvo pro místní rozvoj ČR obrátilo i na Svaz měst a obcí ČR s žádostí o distribuci tohoto Kodexu mezi co nejširší spektrum subjektů.

Od přelomu tisíciletí se za pomoci UNWTO daří v oblasti etiky cestovního ruchu pořádat celosvětové konference, vydávání odborných i osvětových statí na téma etiky. Cílem UNWTO je implementovat etiku a morálku do praxe tak, aby se staly běžnou součástí cestovního ruchu. Této snaze mohou být nápomocny i mnohé další etické kodexy – profesních organizací, sdružení a spolků, subjektů podnikajících v restaurátérství, hotelnictví, dopravě, průvodcovských činnostech. To, že v oblastech cestovního ruchu je vypracována celá řada etických kodexů, např. etický kodex pracovníka cestovního ruchu, kodex pracovníka cestovní kanceláře, kodex pracovníka informačního centra; kodex recepčních, číšníků a servírek, delegátů a

¹⁹ CALYPSO je projekt podporován UNWTO, který předpokládá právo každého člověka na cestování. Konkrétně tento projekt pomáhá financovat cestování sociálně slabým či handicapovaným osobám; EDEN podporuje objevit nové destinace v cestovním ruchu v rámci udržitelného cestovního ruchu.

²⁰ Dále v textu předložené práce označován jako Kodex.

delegátek, animátora a animátorky, průvodce či průvodkyně cestovního ruchu, etické kodexy návštěvnických aktivit apod. Samotná existence etických kodexů však ještě neznamená, že se všichni pracovníci automaticky budou chovat eticky. Důležité je proto stanovení kritérií jeho vymahatelnosti, respektive sankcí za nedodržování ustanovení v něm obsažených.(84)(108)(188)

Ve vztahu k tématu práce je důležité uvést kromě Globálního etického kodexu také Etický kodex pro průvodce cestovního ruchu, který formulovala Světová federace asociací turistických průvodců, z angl. World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA) (viz Příloha 1). Tato nezisková organizace sdružuje asociace průvodců i jednotlivé průvodce ze zemí, kde neexistuje národní asociace, dále vzdělávací instituce pro průvodce. Další členy můžeme najít v celém světě. V České republice se k zásadám formulovaným v kodexu hlásí i dvě profesní průvodcovská sdružení, a to Spolek průvodců, dřívější Sdružení průvodců ČR a Asociace průvodců České republiky. Jmenovaná sdružení sestavila vlastní etický kodex, vycházející z kodexu celosvětového a jehož nedodržování může být příčinou vyloučení průvodce z profesní průvodcovské organizace a odebrání certifikátu Průvodce cestovního ruchu. Cílem zmíněných profesních organizací je především:

- ✓ *„poskytovat profesionální služby návštěvníkům v péči a odpovědnosti. Poskytovat objektivní informace o navštíveném místě bez předsudků a propagandy*
- ✓ *zaručit, jak jen je možné, že prezentované skutečnosti jsou pravdivé a jasně odlišit pravdu od výmyslů, pověstí, tradic, nebo úsudků*
- ✓ *vystupovat nestranně a slušně při všech jednáních se všemi, kdo sjednávají průvodcovské služby a se všemi kolegy pracujícími ve všech odvětvích cestovního ruchu*

- ✓ *chránit dobrou pověst cestovního ruchu ve své zemi. Usilovat o to, aby prováděné skupiny braly ohled k životnímu prostředí, přírodě, pamětihodnostem a památkám, stejně jako k místním zvykům a tradicím*
- ✓ *jako zástupce navštívené země uvítat návštěvníky, dělat zemi dobrou pověst a propagovat ji jako turistickou destinaci.*“(55)

Jak již bylo uvedeno, etické kodexy nejsou samospásné. Na příkladu Etického kodexu průvodců České republiky lze demonstrovat, jak složité je sankcionování průvodců, kteří jej poruší. Na webových stránkách Spolku průvodců, dříve Sdružení průvodců České republiky(222), jsou uvedeny konkrétní příklady porušení některých zásad jak českých průvodců, tak Světové federace asociací turistických průvodců. Příklady se krom jiného týkají i poškozování dobrého jména České republiky a upozorňují i na současný legislativní rámec, který v podstatě neumožňuje právní postihy provinivších se průvodců. Podle zmíněných webových stránek je potřeba si uvědomovat, že

„průvodci obecně představují v cestovním ruchu článek, který má nejbližší k jeho účastníkům, tedy návštěvníkům naší republiky. Průvodce také bývá často jediný, s kým se může zahraniční turista u nás plynule domluvit. Podle průvodce si proto mnohdy vytváří názor na celý stát. Úlohu průvodce, jako zástupce hostitelské země.“ J.M.

V praxi dochází velmi často k porušení výše uvedených kodexů, zejména pak kodexu průvodcovského k nemalému rozhořčení samotných turistů. Základní problém je ovšem v tom, že certifikovaní průvodci se podobných prohřešků nedopouští. Jsou – li porušována jednotlivá pravidla, zpravidla je porušují a překračují necertifikovaní čeští průvodci nebo čeští průvodci, kteří ani nejsou členy oborových průvodcovských organizací. Většinu se jedná o cizince, kteří mnohdy ani nemají živnostenská oprávnění, a průvodcovskou činnost provádějí nelegálně. Z vlastní více než dvacetileté praxe v oboru autorka ví, že tito cizinci nemají mnohdy ani základní vzdělání a tedy ani znalosti o historii země, či

o místech s nimiž turisty „seznamují“. Často se domnívají, že tím, že budou navštívenou destinaci, její kulturu, zvyky, tradice, mentalitu, morálku tamních lidí, bez čárky osočovat, pomlouvat, čili podle jejich zájmu poskytovat tzv. zajímavé, nedohledatelné informace, se posluchačům zavděčí a získají vyšší honorář.

„V západní Evropě i jiných zemích s vyspělou turistikou je úroveň služeb, poskytovaných návštěvníkům země, tedy i úroveň průvodců, přísně sledována, kontrolována či přímo regulována státními či místními orgány. Je to pochopitelné, stát, obce i regiony mají zájem na co nejlepším dojmu, který si hosté domů odvázejí a na udržení vysoké návštěvnosti a prosperity i v dalších obdobích. Odborní průvodci určitého města či regionu jsou osoby velmi kvalifikované, které absolvovaly náročnou zkoušku z odborných i jazykových znalostí. U nás tuto jinde vysoce odbornou práci vykonává beztretně prakticky kdekdo – řidiči cizích autobusů, učitelé, zahraniční průvodci, kteří přijíždějí jako doprovod skupin turistů či cizinci, kteří si o pár týdnů či měsíců u nás prodloužili dovolenou a tímto způsobem si přivydělávají. Na svou propagaci v zahraničí vynakládá náš stát nemalé prostředky. Současně však zavírá oči nad tím, jak se s návštěvníky země v praxi zachází.“ J.M.

„Opak je pravdou, cílené poškozování dobrého jména navštívené země i cestovního ruchu je velmi často kritizováno samotnými turisty. Tyto reakce se objevují na sociálních sítích, hodnotících serverech, videích na you tube a rozhodně České republice neprospívají. Problém je v tom, že uvedené situace se dějí více než třicet let a zřejmě se dále dít budou, není v kompetenci profesních sdružení domoci se legislativních změn a sankcí, přestože se o to dlouhodobě snaží²¹. Sdružení průvodců již od svého vzniku r .1990 usiluje o legislativní úpravu v oblasti odborných průvodcovských služeb na MMR, Ministerstvu kultury, Ministerstvo obchodu a průmyslu, Ministerstvo sociálních věcí a práce, Ministerstvo financí, Magistrátu hl.m. Prahy. Na jaře 2017 jsme podali podnět Kontrolnímu výboru ZHMP, aby přešetřil neúnosnou situaci na Staroměstském náměstí,

²¹ Problematikou porušování etického kodexu průvodců se dlouhodobě zabývá Spolek průvodců České republiky. Faktem zůstává, že je jedinou profesní organizací, která tuto problematiku dlouhodobě analyzuje a výsledky svých průzkumů zveřejňuje. Členové Sdružení průvodců jsou iniciátory petice pro obnovení vážnosti průvodcovské živnosti, legislativních změn a etiky. Apelují na vládu, pořádají osvětové akce v rozhlasu, televizi a veletrzích cestovního ruchu. Spolupracují i s akademickou obcí.

které si již po řadu let rozparcelovali "promoteři" tzv. průvodci z Brazílie, Austrálie, Asie, Afriky, Itálie, Španělska. Dochází zde k úniku daní, porušování tržního řádu, nemluvě o zkreslování historie, poskytování nepravdivých informací a zesměšňování našeho národa což by se mnohdy dalo označit jako " hanobení rasy a národa." J.M.

V době dokončování předložené práce se případy poškozování dobrého jména České republiky a dalších podobných trestných činů, začaly spojovat spíše než s Rusy, se Španěly a s Italy.(109)(221)

Praxe potvrzuje, že bez určitého přizpůsobení se specifikům jiné kultury se cestovní ruch neobejde. Zkoumání fenoménu etiky cestovního ruchu se na přelomu 20. a 21. století orientuje především na oblasti, které souvisejí s vývojem a dopady turismu. Problematika morálky v různokulturním světě, na němž cestovní ruch participuje, prakticky zmapována není. Většina lidí slyšela o „*zlatých pravdách*, *ztotožňují se s nimi, netuší ale, jak k onomu dobrému a správnému chování mají ve své profesní každodenní pravidelnosti dospět.*“(84, s. 73). Zlaté pravidlo si uvědomují i turisté a mnohdy je jim jedinou nápomocí, jak se chovat v cizí zemi:

“Vždycky funguje pravidlo, že lidé se budou chovat stejně, jak se zachováte k nim” A.P.

I to může být jeden z důvodů, proč v posledních třech desetiletích vyrůstají etické kodexy vztahující se k oboru cestovního ruchu jako houby po dešti. Lidé mají potřebu nějak podchytit, ukotvit to, co se jim zdá důležité, i když je to v etice obtížně uchopitelné. Vzhledem k této okolnosti má většina etických kodexů formu obecných doporučení, což se pro potřeby konkrétní organizace, či sdružení ve výsledku stává problematicky využitelné a mnohým pracovníkům se může zdát, že jsou tyto kodexy k ničemu. „*Zdá se tedy, že existence současných etických kodexů nereprezentuje pomoc, ani v nich nelze spatřovat záchranu neutěšeného stavu věcí. Nejen, že lze velmi silně pochybovat o účinnosti současných etických kodexů v praxi, ale lze spatřovat další problém v tom, že existují. Mnozí iniciátoři*

a autoři takových kodexů jsou totiž přesvědčeni, že udělali vše, co mohli, a proto usnou na vavřínech. Co je napsáno, to se má stát, a protože je to napsáno, tak se to i děje. V tom spočívá určitá past, do které se v dobré víře o nápravu věci dostává každý, kdo podlehne zázračné moci etických kodexů. Pak je již jen krok k chápání kodexů jako k pěkné, nutné a neúčinné formalitě.(84, s. 73)

Vzhledem k tomu, že problematika příjezdového cestovního ruchu je značně obsáhlá, turistických segmentů přijíždějících do České republiky je celá řada, předmětem autorčina výzkumu se stala ruská kultura a ruští turisté přijíždějící do České republiky. V několika dalších kapitolách (2.1, 2.2) práce bude zdůvodněna důležitost tohoto segmentu pro odvětví příjezdového cestovního ruchu a jeho role v něm.

Příjezdový cestovní ruch podle TSA (satelitního účtu cestovního ruchu) v sobě zahrnuje návštěvu a pobyt rezidentů na území České republiky. Pro vyčíslení ekonomického přínosu přijíždějících turistů je jejich spotřeba chápána jako celkový objem prostředků, vydaných na cestovní ruch nerezidenty, plynoucích do České republiky. To znamená, že je započítávána i ta část výdajů, které jsou zaplacené mimo území České republiky (v zemi nerezidenta), ale formou různých plateb do České republiky směřují (např. platby za ubytování v rámci zájezdu). Příjezdový cestovní ruch (též aktivní cestovní ruch, angl. inbound travel tourism) je rovněž vnímán jako ta část cestovního ruchu, která je realizována v zemi obyvatel jiných zemí, a to buď jednodenními návštěvníky, nebo turisty.

Mravy a cestovní ruch, jejich skloubení jsou problém sám o sobě. Jak již bylo konstatováno, mravy jsou vázané na kulturu, čas a prostor, v němž daná kultura existuje. V době globalizace, kdy se masově cestuje relativně snadno, vzdálené kultury a odlehlá místa naší planety může navštívit prakticky každý, dochází daleko častěji ke konfrontaci naprosto odlišných kultur a jejich paradigmat. Kulturní střety jsou fakticky na denním pořádku. Napomoci mohou profesionálové pracující v cestovním ruchu, kteří jsou s kulturou přijíždějícího segmentu detailně

seznámeni a etiku aplikují každodenně ve své práci, tím, že se vždy snaží jednat s příjíždějícími turisty nekonfliktně, ve smyslu najít to nejlepší, jistou rovnováhu mezi rezidenty a turisty. Jejich úkolem je vytvořit příjemné, co nejméně konfliktní interkulturní prostředí. Tedy prostor, kde se sice střetávají odlišné kultury, ale daří se mezi nimi navázat dialog a spolupráci. Prostor, v němž odlišnosti nejsou zdrojem konfliktů, ale vzájemného obohacení se a poznání. To je a bylo cestování. Poznávání nového, odlišného a poučení se, případně dobrovolné přijetí některých norem, zvyklostí, kulturních rysů a jejich implementace do života cestovatelů či turistů. Pochopitelně totéž platí i opačným směrem. Interkulturní, bezkonfliktní spolupráce by měly být s cestovním ruchem a etikou vždy spojovány. Zvláštností je, že většina oslovených respondentů či dotazovaných ve výzkumu autorky práce si tuto skutečnost uvědomuje, ovšem praxe ukazuje něco jiného: etika a cestovní ruch se skloňuje spíše ve spojitosti s ekologií a udržitelností destinace. Jakoby kultura a její složky, za nimiž turisté primárně příjíždějí, neměla v této problematice výsadní postavení. V cestovním ruchu pracují profesionálové, kteří jsou povětšinou ekonomicky vzdělaní odborníci. Inženýři, ekonomové, manažeři, kteří brilantně zvládají vést ekonomické subjekty a k „vedení“ destinace přistupují stejně. Ekologická problematika je velmi aktivně prosazována celosvětově, Evropská unie neustále chrlí doporučení a legislativní předpisy upravující vztah k přírodě a životnímu prostředí, udržitelnosti krajiny.

Na kulturní specifika a jejich křehkost se pozapomíná. Interkulturní spolupráce je upozaděna a místní kultura hraje v cestovním ruchu mnohdy pouze funkci turistického lákadla, na němž lze vybudovat nabídkový produkt. Interkulturalita je prozatím prázdný pojem.

1.3 Interkulturalita a její úloha v cestovním ruchu. Terminologická neukotvenost

Interkulturalita je v současnosti často používaným pojmem. Mnohokrát jej nalezneme jako synonymické zastoupení termínu multikulturalita. To ovšem není správné. V době globalizace, masívní migrace značného počtu obyvatel planety a jejich snahy začlenit se k jiným národům a kulturám, je právě tento výraz v popředí zájmu nejen vědeckých pracovníků, ale i běžných obyvatel. Ne všichni si uvědomují, že termín „interkulturní, interkulturalita“ v souvislosti s migrací a migranty používají nesprávně. Zaměňují pojem multikulturní za interkulturní. Při studiu odborné literatury, popularizačních článků a množství blogů psaných i akademickými pracovníky, jsem zaznamenala jeden zajímavý fakt – záměna těchto dvou termínů se netýká jen laické veřejnosti, ale i řady odborníků. Ti, kteří oba výrazy používají, zpravidla nerespektují obsahovou rozdílnost a termíny používají běžně jako synonyma. Velmi často dochází i k poměrně směšným terminologickým záměnám, a to v různých oborech – podnikání, cestovním ruchu, v politice, v televizních či novinových rozhovorech, v personalistice. Krásným příkladem může být článek Jana Moláčka obhajující důležitost multikulturalismu v české společnosti. Autor článku zcela jasně zaměňuje termín multikulturní za interkulturní. Píše o úspěších multikulturních týmů, vzájemném obohacování např. v Německu, které mimo jiné, vděčí multikulturalismu za svůj „ekonomický úspěch a pozici technologické, exportní, sportovní a kdovíjaké velmoci.“(156) Jeho názor, že multikulturní týmy jsou ve světě ty nejúspěšnější, nelze ponechat bez povšimnutí, protože oblast vzájemné spolupráce příslušníků rozdílných kultur se rozhodně netýká multikulturalismu, ale interkulturality. Autorovi článku v tomto smyslu nepomůže ani plamenné obhajování myšlenky kulturní vzájemné spolupráce s odkazováním se na bibli *“Mimochodem - multikulturní snažení podpořil i bůh osobně zázrakem, o kterém vypráví známá novozákonní epizoda. Když apoštolové o svátku Letnic oslovili v Jeruzalémě dav lidí, slyšeli je*

shromáždění zájemci mluvit každý svým vlastním jazykem. A že jich bylo: "Parthové, Médové a Elamité, obyvatelé Mezopotámie, Judeje a Kappadokie, Pontu a Asie, Frygie a Pamfylie, Egypta a krajů Libye u Kyrény a přistěhovalí Římané, židé i obrázení pohané, Kréťané i Arabové." (Sk 2, 9-11) či tvrzení, že Češi „zapomínají přitom na to, že právě křesťanství znamená nejspíš vůbec největší megaúspěch "multikulti" v dějinách lidstva. Uspělo totiž právě a jedině proto, že radikálně odsunulo etnické a kulturní rozdíly mezi lidmi na vedlejší kolej.“ (156)

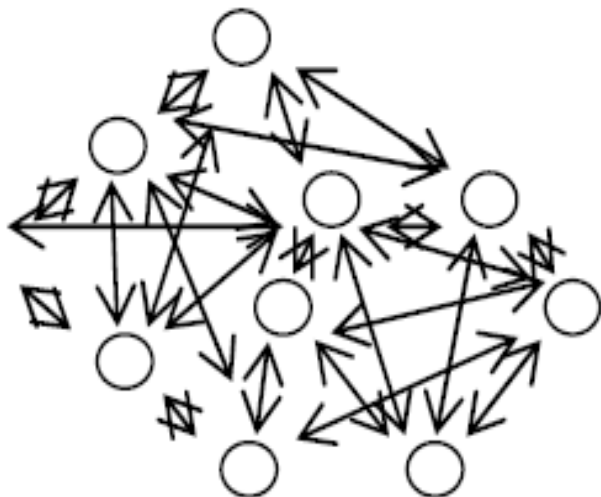
Zřejmě proto se objevuje také řada aktuálních blogů na internetu, příspěvků v odborných časopisech a ve sbornících vědeckých konferencí se základními, laicky či odborněji vysvětlujícími rozdíly mezi oběma termíny.(65)(264)

Autorka práce považuje také za nezbytné v první řadě objasnit rozdílnost nejen obou termínů významově blízkých, leč přesto odlišných, stejně jako i několika dalších, termínů používaných jako synonyma termínu interkulturní. V přehledu významových odstíněností a odlišností je tedy autorkou předložen stručný pohled na problematiku správného významu uvedených termínů tak, jak jej vnímají zahraniční i čeští odborníci, kteří věnují velkou pozornost i používaným synonymům a jejich významovým nuancím. Vysvětlení se týká jak obecného významu pojmů, zejména pak vztažených ke zkoumané problematice práce – etice a cestovnímu ruchu. Termín interkulturalita se skloňuje v oblasti personalistiky, oblasti obchodních jednání, cestovního ruchu, ve vztahu integrace migrujících obyvatel do jiných států, v pracovní oblasti. Výrazy interkulturalita, interkulturní se dnes používají velmi často. Staly se součástí běžného života. Jak již bylo řečeno, ne vždy se používají správně.

V zahraniční i domácí literatuře se nejčastěji používají adjektiva *interkulturní* (intercultural, „inter“ mezi) a *multikulturní* (multicultural, „multi“ = mnoho) coby synonyma. Jejich významová odlišnost je poměrně zásadní a tak synonymické využívání těchto termínů není správné.

Interkulturní (intercultural), interkulturalita přičemž “inter” vymezuje Hofstede smysl slova jako “mezikulturní, mezi několika kulturami.”(93) Ze zahraničních autorů takto vnímají význam slova například Yousefi(282), Nussbaum(172); Harris, Moran(82) společně s Grantem(79) chápou pojem interkulturní jako vzájemnou závislost, interakce, ovlivnění. Podle tohoto výkladu termín interkulturní symbolizuje hodnoty společnosti, vzájemné vztahy, symboly a jejich porozumění ve světě. Toto je dle Granta zdůvodněno faktem, že životy lidí a jejich vzájemné vztahy jsou součástí dynamického procesu a podléhají neustálým změnám. Grantovo pojetí lze uplatnit i v cestovním ruchu, neboť plně reflektuje jednu ze základních funkcí cestovního ruchu, tedy střetávání se odlišných kultur, poskytováním základních i doplňkových služeb. To by mělo být uskutečňováno tak, aby se turisté, vyjíždějící do země pro ně neznámé, cítili dobře, seznámili se s odlišnostmi místní kultury, jejími specifiky a plně je respektovali. Jednoduše lze říci, že interkulturní vazby předpokládají existenci komplexní vzájemnosti a recipacity způsobem, jaký znázorňuje Obrázek č. 1.

Obrázek č. 1: Interkulturalita



Zdroj: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca>

Oblast interkulturality předpokládá uznání společných potřeb napříč kulturami a v rámci jejich nesouladu a kritického dialogu v rámci kultur, odmítajíc tvrzení, že pouze členové určité skupiny mají schopnost proniknout a porozumět odlišným skupinám, jak se několikrát zdůrazňuje ve svém díle Nussbaum(172). Další autorka, Bogoljubova, podobně jako Nussbaum, vnímá interkulturní problematiku jako oblast vzájemnosti, kulturní výměny, poznávání odlišností jiných kultur ovšem bez toho, že by si ony kultury navzájem cokoliv vnucovaly. Velmi silná je snaha o vzájemný respekt odlišného, seznámení se s ním. V cestovním ruchu jsou názory obou akademiček vhodně aplikovatelné, neboť právě v něm jde především o uvedené principy. O seznámení se s odlišnostmi jiné kultury, jejím hodnotovým paradigmatem, zajímavostmi, morálními principy. Cestovní ruch participuje na touze člověka poznávat nové a odlišné. Kultury i místa. Podstatou je vytvořit nabídku tak, aby došlo k interkulturnímu setkání a následně obohacujícímu poznání.

Pojetí interkulturality osobitým způsobem objasňuje Yousefi. Ten interkulturalitu definuje jako střet teorie a praxe, neboť jejich koexistence je zaměřena na současný a historický vztah všech kultur na základě jejich úplné rovnocennosti.(282) Tato formulace je z hlediska cestovního ruchu použitelná jako zdůvodnění nezbytnosti pochopení a uznání rozmanitosti kultur a jim v cestovním ruchu poskytovaných služeb, etickému přístupu k nim i k turistům samým. Rozmanitost kultur a jejich odlišování při cíleném zaměření se na cílový segment turistů vzhledem k jejich kulturním odlišnostem je zcela zásadní. Ve stejném duchu pojímá interkulturalitu i Jan Buryánek. Podle něj „*interkulturalita v sobě zahrnuje vzájemnost, dialog, výměnu odlišných sociokulturních skupin. V interkulturní společnosti dochází k mezikulturnímu dialogu, spolupráci, ke vzájemnému obohacování jedněch druhými – odlišnými.*“ (23, s. 9)

Interkulturní problematika je základním stavebním kamenem cestovního ruchu, ať již výjezdového či příjezdového. Pokud chce kdokoliv na poli cestovního ruchu

v celosvětové konkurenci uspět, musí se seznámit alespoň s elementární faktografií, tedy se základními principy fungování jednotlivých kultur, jejich hodnotovým paradigmatem, tím co je v dané kultuře součástí považováno za morální či nikoliv. Koneckonců, křehkou hranici balancování a spolupráce dvou či více se navštěvujících kultur uvádí i Sokol(232, s. 68), když připomíná, že cestovatelské setkávání lidí odlišných kultur je moment „par excellence“ pro vznik různých nedorozumění a jinokulturních konfrontací. Vzájemný respekt a tolerance jsou tedy více než na místě.(236)

V literatuře, ať již odborné či nikoli, se velmi často používá jako synonymum výrazu interkulturalita/interkulturní pojem multikulturalita/multikulturní. Kučera(124) se domnívá, že je tato významová záměna pochopitelná, neboť řada problémů, zejména etických, je společná oběma fenoménům. Vždy se jedná o střet dvou či více kultur. Odlišný je ovšem přístup, jak tyto střety v praxi řešit, jak s nimi zacházet, případně jakým způsobem minimalizovat vzájemné konflikty pramenící z kulturních odlišností.

Multikulturalismus je chápán jako směr, který se soustředí na rozmanitost a kulturní jedinečnost etnických skupin žijících v jednom státu(28), což zpravidla vede nikoli ke konstruktivní spolupráci, ale mezikulturní soutěži, např. o pracovní místa, či přímo k etnickému konfliktu. Buryánek vysvětluje multikulturalismus jako „*pouhou existenci několika kultur vedle sebe, aniž by implikoval vzájemné styky, kulturní výměnu, spolupráci a dialog. Multikulturní může být každá společnost, v níž koexistují alespoň dvě sociokulturní skupiny, zároveň v ní může docházet k segregaci nebo diskriminaci.*“ (23, s. 9) Tomuto stanovisku odpovídá i Eriksenovo vyjádření, že: „*Multikulturalismus lze definovat jako doktrínu, která tvrdí, že samostatné etnické skupiny mají právo se kulturně odlišit od většinové společnosti, stejně jako má většina právo na svou kulturu.*“ (52, s. 337)

Teorie multikulturalismu je v současnosti v zahraničí některými politickými představiteli zemí EU velmi kritizována. Například v roce 2011 se od multikulturalismu distancovali tři největší evropští lídři: německá kancléřka

Merkelová, britský premiér Cameron, i francouzský prezident Sarkozy. Všichni shodně prohlásili, že multikulturalismus selhal. V případě německé kancléřky je toto prohlášení nadmíru zajímavé, a to vzhledem k její politické činnosti v následujících sedmi letech. Nepřiklonila se ani k teorii interkulturalismu, který by se v případě jí navrhované pomoci a přijímání uprchlíků nabízel. Multikulturalismus v případě uprchlíků je přesným dokladem toho, co se stane, když se dvě či několik odlišných kultur, velice vzdálených svým hodnotovým paradigmatem, nechají bez jakékoliv spolupráce a „regulace“ pouze „existovat“ vedle sebe. Nutně a čím dál častěji dochází ke kulturním střetům, konfliktům, vzrůstá vzájemná agresivita atd. Problém se netýká pouze několika posledních let, kdy vlna uprchlíků směřující do Evropy sílí. Problém nastal již v době, kdy se před desetiletími přistěhovali např. do Německa, Francie, Velké Británie lidé z odlišného kulturního prostředí a usídlili se v jedné části města či státu. A tam, bez jakékoliv regulace státu, začala vznikat problematická ghetta, tedy státy ve státě. Postupně, jak přibývalo těchto obyvatel, území se rozšiřovalo a „noví“ obyvatelé vyžadovali způsob života, na nějž byli zvyklí. Ve smyslu – svého náboženství, architektury, vnímání času, morálky, otvírací doby obchodů a řady dalších. Konfliktní situace na sebe v takových případech nenechaly dlouho čekat. Ne vždy se začlenění „nových, těch druhých,“ lidí děje takto vyhroceně. Velkou roli v jejich začlenění „nových jedinců“ hraje i jejich ochota začlenit se do nové společnosti, přijmout společenské normy a hodnoty. Autorka velmi často slýchala od Rusů, kteří dlouhodobě žijí v České republice, že se museli přizpůsobit českým pravidlům, zvyklostem, jazyku. A většinou to považovali za pochopitelné a jasné:

„ ... přece musím respektovat a ctít pravidla země, která mne přijala. Už když jsem k vám přišel, věděl jsem, že se musím přizpůsobit. I tak je to složité, protože Rusy hodně Čechů nemá rádo..“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, z rozhovoru syna a otce žijících 12 let v Praze, květen 2013.

Ztotožnit se s morálními hodnotami české kultury nečiní Rusům přílišné problémy. Pokud chtějí. A pokud žijí v České republice delší dobu. Z výsledků Sládkova výzkumu ruské diaspory v Čechách vyplynul mimo jiné následující fakt:

„...pro mnohé Rusy je obtížné naučit se správně česky. Někteří během rozhovorů přecházeli spontánně do ruštiny. Jeden v komunitě známý aktivista, který se snažil sjednotit českou diasporu, česky nemluvil vůbec.“(230, s. 122)

Podobnou situaci zjistila autorka práce i u svých respondentů a dotazovaných. Vyjma jediné ruské studentky, která používala verbálně češtinu prakticky bezchybně, pouze s jemným přízvukem, měli ostatní oslovení s češtinou menší či větší problémy. Například majitelka vzdělávací agentury, která žije v České republice 27 let, česky prakticky nemluvila. Rozhovor bylo nutné vést pouze celý v ruštině. Sama majitelka agentury tuto skutečnost zdůvodňovala tím, že by se ráda česky domluvila, ale vzhledem k tomu, jak žije a kde se pohybuje, češtinu prakticky nepotřebuje. Pohybuje se v uzavřené ruskojazyčné komunitě, tlak české společnosti či státu na to, aby se přizpůsobila nové domovině, prakticky necítí. Snažila se, když přišla do Prahy. Potom na své snahy rezignovala. Na úřední jednání chodí s tlumočnickem, nyní se svým synem, který vystudoval střední i vysokou školu v České republice a češtinu ovládá slovem i písmem. Typický příklad multikulturalismu. Sládek dále komentuje i druhou generaci přistěhovalců a předkládá zajímavé zjištění, že některé děti ruských migrantů si „počešťují“ jména, od ruských zvyklostí se odklánějí a považují se za Čechy. Jejich snaha o začlenění se do majoritní kulturní skupiny je tak silná, že jsou ochotní popřít své kořeny. Oproti tomu lze pozorovat u některých dětí, které k nám přišly se svými rodiči velmi složitý proces začleňování se do české majoritní společnosti. Podle Sládkova výzkumu mohou procházet fázemi kulturního šoku, včetně počátečního odmítání nového prostředí, kultury, až do možné touhy vrátit se zpátky domů, tedy odcestovat, i bez rodičů, zpět do Ruské federace. Procesu včlenění se do nové společnosti pochopitelně pomáhá proces zvládnutí nového jazyka a snadnější komunikace s českými vrstevníky a učiteli. Postupně fáze odmítání polevuje, až se

podarí dotyčným socializovat se dostatečně. Tak, že se již necítí jako vetřelci a společnost je přijme. Dojde-li k této fázi vypořádávání se s kulturním šokem, tyto děti se stávají úspěšnými jak v osobním životě, tak v životě profesním.(230)

Problematika ruských přistěhovalců dlouhodobě žijících a pracujících v cestovním ruchu v České republice, je velmi specifická. Cestovní ruch je obor, v němž češtinu příliš ovládat nemusí. Jejich mateřština je jejich výhodou:

„...jo, ruský kolegyně, který tady dlouhodobě žijou, jsou hodně specifická kategorie. Některý se vážně snaží, mají zkoušky, živnostenský list, respektují Čecha a českou kultur. Bohužel, většina z těch co znám, se chová opačně. Využívají svoji „konkurenční výhodu“ – znalost ruské mentality a ruštiny a doslova se vnucují cestovkám i turistům. Na jednu stranu to chápu – můj úhel pohledu – oni se přijeli a tohle je pro ně dobrý zdroj obživy. V podstatě se nemusejí nic učit nového – mluvěj svým jazykem, jsou se svejma, nemusejí se přizpůsobovat novému pracovnímu kolektivu, novému jazyku, novému systému.. to v podstatě ne. Takže v tomhle mají ten začátek jakoby zjednodušený, takže v podstatě na tohle je pro cestovní ruch naprosto ideální. A etika? Na co? Chtějí se uživit, takže všechno ostatní jde stranou.. Takže, jasně, chtějí si urvat to nejvíc pro sebe, pro ně je to zdroj obživy.. zase ale jsou ochotný přistoupit na některý podmínky, na který mi asi nikdy nepřistoupíme a přistupovat nebudem. Takže jako se na jednu stranu nedivím.. .ale,.. při mý povaze se obávám, že radši bych volila kýbl s hadrem jako momentální zdroj obživy. To je taky dobrá varianta. Přes určitý morální zásady bych prostě nešla...“ D.V.

Pokud je zvažováno jejich zapojení a integrace do české společnosti, lze konstatovat, že mnozí Rusové žijící v ruské diaspoře v České republice v cestovním ruchu podnikají, někteří vlastní cestovní kanceláře či agentury, obchůdky, hotely, lázeňské domy či penziony. Jsou v oboru úspěšní. Část z nich žije ve smíšeném kulturním manželství. Oženili a vdali se za českého partnera. Některí pracují v oboru na černo. V každém případě je důležité uvědomit si, že příjezdový cestovní ruch zaměřený na ruskou klientelu je oblastí, kde se střetávají nejen kultury, ale i multikulturní prostředí s interkulturalismem. Některí

příslušníci ruské menšiny žijící v České republice a pracující v cestovním ruchu ovlivňují vztah českých obyvatel k Rusům i negativně:

„Skoro jsem omdlela, když jsme s mamkou přišly do obchodu v centru města²² a chtěly si zkusit něco na sebe. To, že mne obsluhovala ruská prodavačka, mne už tolik nepřekvapilo, konec konců, tohle je i v Praze, ale že na nás spustila rusky, mi už docela vadilo. A když pochopila, že jsme Češky, protáhla ksicht a začala na nás doslova řvát, že jako co tu děláme, že to už je tady jejich, myslela jsem, že jí dám ránu. No vážně. Ani mamka, která umí výborně rusky, se nezmohla na slovo. Jen se otočila na podpatku a se slovy... do háje, jednu okupaci už jsme tu měli, další je tu zas! Mne odtáhla ven z obchodu... Fakt je nenávidím, měli by táhnout domů!“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, 2015, z diskuse studentů v semináři na VŠH.

Vyústěním podobných negativních rysů multikulturalismu v praxi je rozladění a nesouhlas českých rezidentů s pobytem Rusů v České republice, nesprávné generalizování. To je příčinou nevraživosti Čechů vůči Rusům ve městech, v nichž žije velký počet Rusů. Tato nevraživost vede i k projevům nenávisi, která odpovídá nejvyššímu stupni Doxey'ho iritačního indexu, tj. stupni 4. Situaci ani nevylepší ani další zkušenosti Čechů, vyjádřené například následujícími odpověďmi respondenty vlastního výzkumu autorky:

„.. Velkým problémem je jejich tolerance ke korupci, kterou naprosto otevřeně nabízejí na všech frontách - na úřadech, u lékařů apod. Jejich názor je, že každý se dá koupit, a to otevřeně sdělují. Korupci také často praktikují, a to i v oblastech, které jsou jinak u nás považovány za tabu. Problémem je také jejich platební morálka v obchodním styku a práci na černo,“ D.K.H.

Práce „na černo“ není v cestovním příjezdovém cestovním ruchu ničím neobvyklým. Řada respondentů, kteří nechtěli být jmenováni, mají nebo měli s tímto způsobem zaměstnávání svou vlastní zkušenost. Případně znají někoho, kdo takto pracoval. Karel Sládek tuto situaci uvádí na příkladu jednoho

²² Karlovy Vary, pozn. autorky.

respondenta, který přijel do České republiky z Uralu před několika lety. Dodnes má problémy se získáním pracovního povolení a z tohoto důvodu pracuje nelegálně. Hodnotí svou situaci jako velmi obtížnou a těžkou. V České republice chce i nadále zůstat především kvůli tomu, že se bojí kriminality ve své domovině a přeje si, aby jeho malé děti vyrůstaly v bezpečnějším prostředí.(230) Práce na černo byla již zmiňována, nejčastěji se v cestovním ruchu týká vytěžování dopravců a průvodců. Zpravidla vytěžovaní pracovníci odvedou práci a výdělek je jim proplacen bez jakéhokoliv dokladu, faktury apod. Pochopitelně, částka je nižší, než u „oficiálně“ provedené práce. Největším šokem byla pro autorku práce následující zkušenost její kolegyně:

„Před osmi jsem lety byla oslovena nejmenovanou turistickou cestovní kanceláří, abych se společně s několika dalšími kolegyněmi postarala o přijíždějící ruské turisty. Jednalo se o početnou turistickou skupinu, která čítala cca 360 lidí. Zakázka byla na celý týden, zahrnovala nejen exkurze, ale i další doprovodné činnosti. Autorka práce a její česká kolegyně dopředu znaly svůj honorář, pracovní povinnosti i itinerář týdenního pobytu. Druhý den se obě české kolegyně setkaly s ruskými kolegyněmi žijícími již několik let v Praze. Ty zahlédly, jak Češkám předávala ředitelka cestovní kanceláře příjmový doklad za nasmlouvanou práci. Jedna z Rusek poté za nimi přišla a udiveně se ptala: vy pracujete za peníze? My za diety po celou dobu práce a procenta z prodaných suvenýrů. Hotové peníze ne.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, leden 2013.

Nutno poznamenat, že s takovou situací se autorka práce setkala pouze dvakrát a není tedy schopna určit, zdali to bylo pravidlo pro ruské imigranty, či jen ojedinělý pokus majitelů cestovní kanceláře ušetřit na mzdě svých zaměstnanců. K dokreslení situace lze jen dodat, že majitelem cestovní kanceláře je Rus, jenž se oženil s Češkou. Ta v jeho cestovní kanceláři pracuje jako ředitelka.

„Problematické je také agresivní zneužívání jistých druhů podnikání, které jsou operovány ruskou menšinou – například elektrická vozítka, která jsou nabízena turistům, ale značně vadí místním (tzv. segwaye či různé motorky a koloběžky) za konkrétní, dlouhodobý a neléčený problém vzhledem k působení ruské menšiny u nás považují

obchody se suvenýry především v historické části Prahy, které nabízejí ruské kulturní artefakty a produkty, nijak nesouvisející s českou kulturou a absentující manuálně nebo uměleckou hodnotu, a jsou prezentovány jako lokální suvenýry – například ruské čepice, matrjošky a podobně. Místní si již za téměř tři desítky let těchto obchodů zvykli přecházet je tzv. slepotou, ale pro turisty představují vizuální a kulturní smog, jehož odstranění by měla města i občané mnohem důsledněji vymáhat.“ D.K.H.

„Cizinci musí respektovat, do jaké země přicházejí, my také respektujeme kulturní zvyky země, kam se chceme přestěhovat, kde bychom chtěli žít... Jinak by se s námi v cizině asi nikdo nebavil... chápu, že mají třeba právo na svobodu vyznání, tu jim taky nikdo nebere, ale společenským normám se přizpůsobit musí, to je jasné. Předpokládáme to u turistů, ale u lidí, kteří tu nově žijí, to nechceme? Z toho potom vyplývají velké problémy a nesnášenlivosti mezi Čechy a Rusy... ale nemyslím si, že je to specifikum České republiky... sestra žije v Anglii, a tam řeší totéž s Pákistánci... vlastně, když o tom tak přemýšlím, zlatý Rusové... Běžně o nich v životě neslyšíme. A pokud se nepohybujeme někde ve velkých městech a v turistických centrech a neslyšíme ruštinu, je nám asi vcelku jedno, jestli tady žijí, nevšímáme si jich... a taky je docela problém rozlišit, kdo je turista a kdo už tady žije.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z rozhovoru studentek VŠH, březen 2018.

Názor, který potvrzuje předchozí výpovědi z vlastního výzkumu autorky práce, a který velmi trefně dokresluje multikulturalismus v České republice, lze nalézt i ve Sládkově monografii:

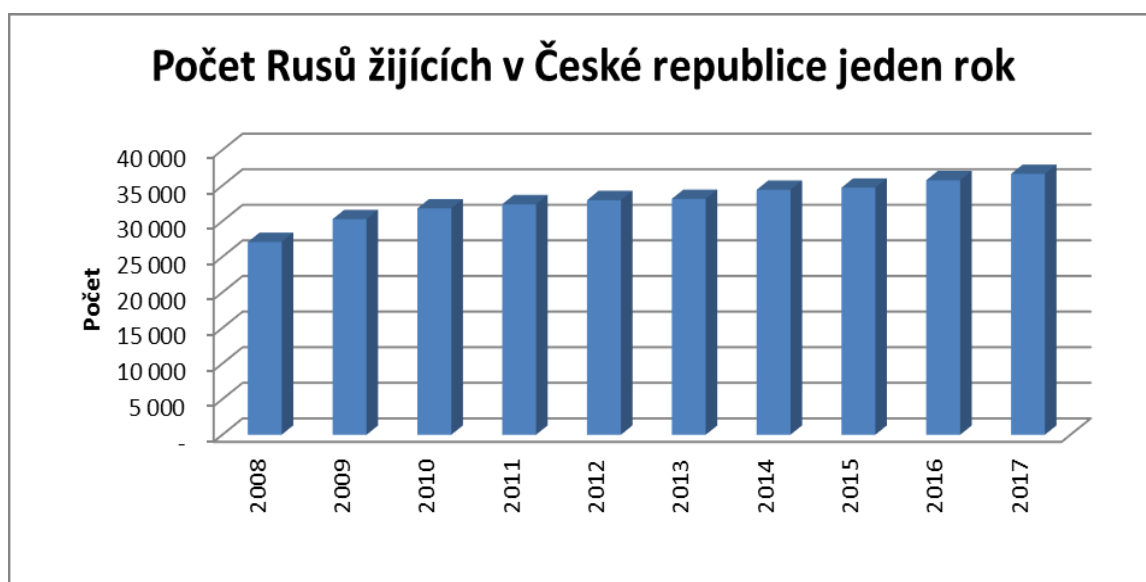
„ Když zde žijí, musím se zajímat. Musím se zajímat tím, čím žije země, ve které já žiji. Rozumíte mi? Mnoho Rusů, kteří zde žijí, fyzicky žijí v Praze, ale nežijí v Praze. Oni žijí v Rusku, v Moskvě, a každý den chodí na exkurzi do Prahy. Chápete mě? Čtou ruské noviny, doma mají ruskou televizi, a Praha je daleko.“ (230, s. 52) Sládek k uvedené situaci dodává, že část „ruských migrantů vytváří uzavřené a izolované skupiny žijící vlastní subkulturou. Díky informační propojenosti – satelitu a mnohým internetovým sociálním sítím – mohou mentálně žít stále ve své původní zemi. Ve svých firmách zaměstnávají pouze ruské migranty, stýkají se jen na různých akcích. Vytváří si vlastní imaginární svět a specifickou

subkulturu, která vzniká díky informačním technologiím a globální informační propojenosti. Vůči majoritní společnosti jsou lhostejní a díky svému ekonomickému zázemí a vlivu nemají žádný problém s místními imigračními úřady. Proces izolovanosti a uzavřenosti jisté ekonomicky stabilní skupiny ovšem nelze v žádném případě generalizovat.“(230, s. 52)

Předložená práce zkoumá problematiku především interkulturní spolupráci v cestovním ruchu ve vztahu k etice. Upozorňuje na terminologickou neukotvenost a časté záměny odborného pojmosloví, především dvou výrazů multikulturalita a interkulturalita. Všímá si i dalších termínů, které se využívají pro pojmenování mezikulturní spolupráce. Multikulturalismus v sobě zahrnuje především integraci imigrantů coby národnostní menšiny do majoritní společnosti, čili zdánlivě s tématem práce nesouvisí. Na základě uvedených příkladů z výzkumu autorky a její vlastní dlouhodobé praxe ovšem vyplývá, že i tyto dvě oblasti se mohou prolínat a navzájem ovlivňovat. Ruská menšina, dlouhodobě žijící v České republice není uzavřena ve vakuu. Mnozí ruští migranti pracují v cestovním ruchu, tedy v interkulturním prostředí. V něm mohou výrazně mezikulturní spolupráci ovlivnit, přispět ke vzájemnému kulturnímu obohacení turistů i pracovníků v cestovním ruchu, lepšímu pochopení vzájemných rozdílů v mentalitě obou kultur apod. Interkulturní spolupráce může z multikulturního prostředí zajímavým způsobem těžit. V případě ruských migrantů by taková participace mohla být využívána častěji. Jak dokládá Graf č. 1, ruských migrantů v České republice každoročně přibývá, i když nijak markantně. Český statistický úřad statistiky počtu Rusů žijících v České republice rozlišuje podle jejich délky pobytu v republice. Jak je patrné z grafů č. 1 a č. 2, ČSÚ eviduje Rusy, kteří žijí v České republice dlouhodobě, tedy nad dvanáct měsíců, a ty do jednoho roku. Český statistický úřad zpracovává tyto přehledy pouze z údajů poskytnutých Ministerstvem vnitra ČR, Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, případně z údajů poskytnutých Ministerstvem pro místní rozvoj ČR. Týkají se pouze Rusů, kteří žijí v republice, ale nemají české státní občanství, pouze vízum a žijí v České

republiky legálně. Cizinci žijící v České republice kratší dobu než jeden rok a nejsou v zemi za účelem podnikání, jsou považováni dle terminologie cestovního ruchu za dlouhodobé turisty. Uváděné statistiky nezahrnují Rusy, kteří v zemi žijí jakkoliv dlouhou dobu, ale podařilo se jim státní občanství již získat. Ti se sice mohou i v České republice hlásit v ruské kultuře, národním zvyklostem, nicméně pokud dobrovolně tyto údaje nesdělí při sčítání lidu, jejich konkrétní počet je prakticky nezjistitelný. Jsou občané země, nikoli cizinci. Použité statistiky pro níže zpracované grafy jsou ilustrativní²³, ale pomohou získat představu, kolik ruských migrantů v České republice žije a jak početná je jejich minorita.

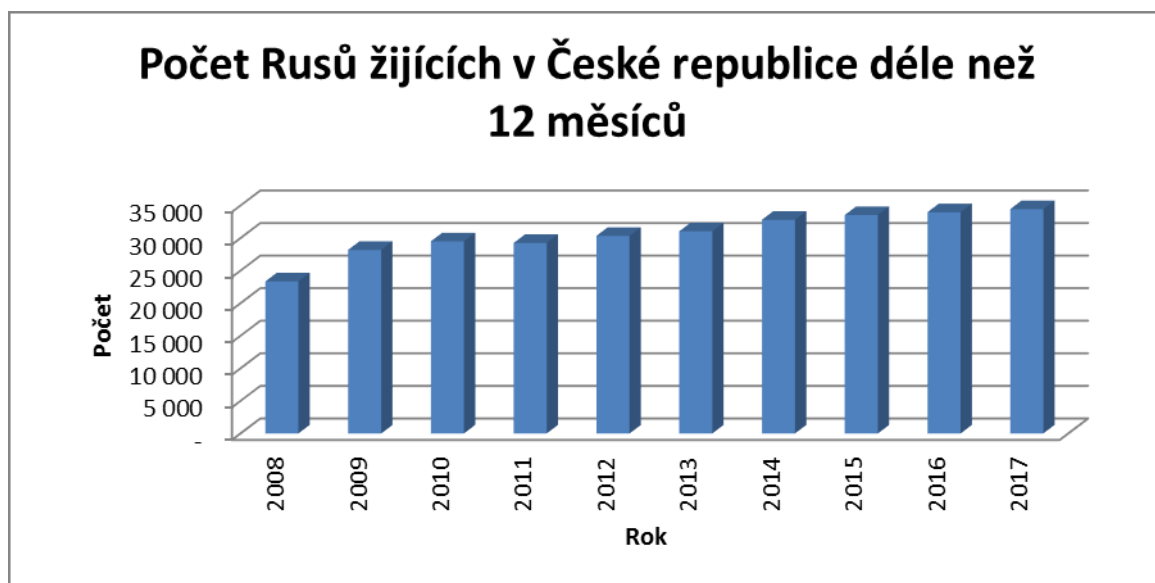
Graf č. 1: Počet Rusů žijících v České republice jeden rok či dobu kratší



Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ

²³ Dle informací ČSÚ – zveřejněné statistiky nejsou úplné, ČSÚ vychází pouze z dat, která jsou jim nepovinně poskytnuta zainteresovanými organizacemi.

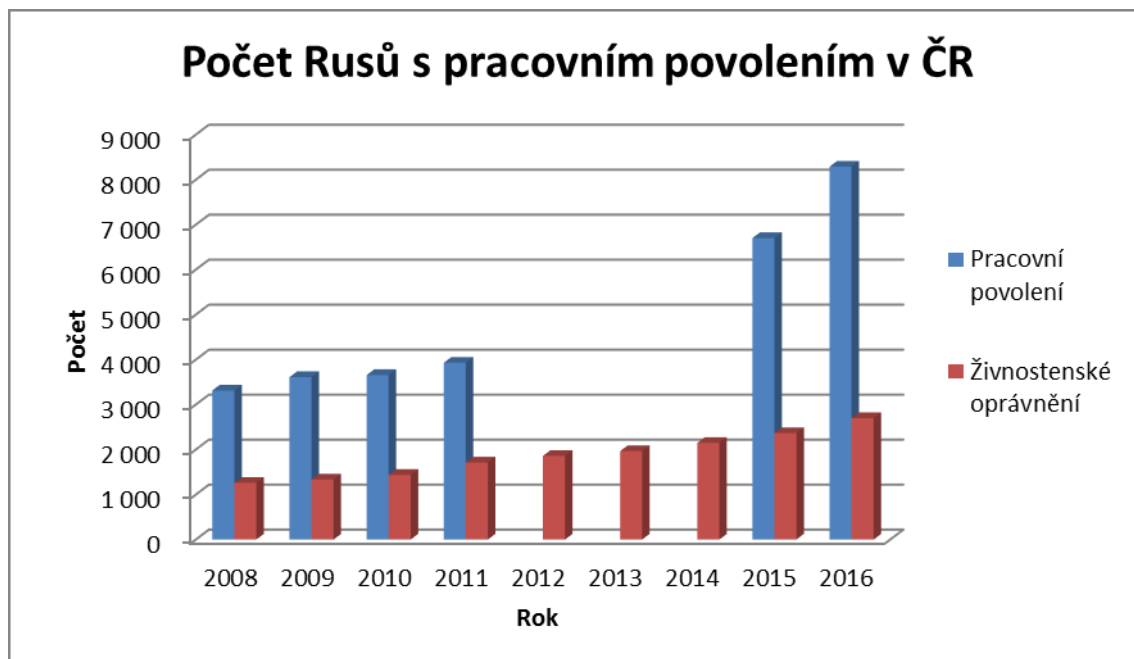
Graf č. 2: Počet Rusů žijících v České republice déle než 12 měsíců



Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ

Obtížné je statisticky vyjádřit počet Rusů, kteří v České republice působí jako živnostníci, případně z nich vyčlenit ty, kteří podnikají v cestovním ruchu. Některé roky je ČSÚ vůbec neevidoval, což je patrné v následujícím grafu. Vyčlenit ze živnostníků konkrétní počty těch, kteří podnikají v cestovním ruchu, je nemožné ze stejných důvodů. Podobná data ČSÚ neshromažďuje, neboť nemá k dispozici kvantitativní podklady. Tedy ruské podnikatele, kteří v České republice dlouhodobě žijí, mají živnostenské oprávnění a zpravidla mají dlouhodobé vízum k pobytu v republice. (Graf č. 3)

Graf č. 3: Počet Rusů s pracovním povolením pro ČR, případně s ŽO



Zdroj: vlastní zpracování podle ČSÚ

Integrace Rusů, či jinak kulturně odlišných migrantů, je složitá a citlivá. Většinou je dlouhodobý procesem a. to nejen v případě jejich začlenění v České republice. Multikulturalismus je hojně kritizován napříč politickým spektrem, jak o tom svědčí také masivní úspěch knihy sociálně-demokratického ekonoma Thila Sarrazina *Německo páchá sebevraždu.*(219) Myšlenka multikulturalismu není záležitost 20., ani 21. století - soužití lidí, kteří pocházejí z různých kultur a prostředí, případně i hovoří různými jazyky, se například objevilo už v pozdní antice ve velkých městech s množstvím přistěhovalců. Řešilo se spontánně vznikem zjednodušené řečtiny a později latiny jako společného komunikačního jazyka (*lingua franca*) a rozdělením měst na různé čtvrti, často podle kultury nebo náboženství jejich obyvatel. Například v historickém jádru Jeruzaléma se toto rozdělení dodnes zachovalo aspoň v názvech čtvrtí. Pojem multikulturalismu v sobě zahrnuje silnou problematiku koexistence několika kultur, etnických skupin

uvnitř jednoho celku bez výrazné vzájemné oboustranné interakce a jeho aplikace v praxi s sebou nese řadu etických dilemat – trvá na tom, že s lidmi musí být zacházeno odlišně, ovšem oslabuje tím v jádru boj proti rasismu.(90) V USA například bylo zjištěno, že uplatnění multikulturní strategie naopak zvýšilo segregaci některých etnických skupin v mnoha městech: „*Multikulturalismus není o toleranci, ale o ignoraci druhého. Kultury, které žijí v jednom společném státě, se o ty další mimo svou vlastní, nezajímají. Narůstá v nich pocit frustrace z izolace a to rozhodně nevede k ničemu dobrému.*”(11)

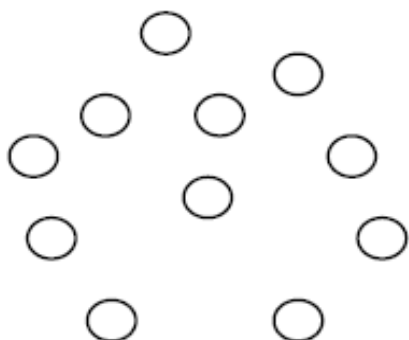
V České republice není situace s integrací migrantů tak problematická, jako v zahraničí. Zčásti může být důvodem i skutečnost, že současní migranti do naší republiky příliš nemíří a pokud ano, ve většině ji používají jako tranzitní zemi, odkud se mohou a chtějí dostat do dalších evropských zemí. Jak již bylo uvedeno, multikulturalismus je problematický především tím, že nechává příchozí napospas nové zemi, kultuře. Tento stav vede k soustředování se národnostních menšin v uzavřených komunitách, mohou se vytvářet i územně vyčleněné čtvrti, části měst, ghetta. Pro ruskou komunitu byly takovým cílem zejména Teplice (80. – 90. léta 20. století) Karlovy Vary, Praha (90. léta 20. století přibližně do roku 2012), Liberec (přelom tisíciletí až 2012). Podle výpovědí ve Sládkově výzkumu(230) i informací z dotazníkového šetření autorky práce a rozhovorů je zajímavé, že sami Rusové české diaspory mezi těmito jednotlivými „místy“ vnímají s velmi silnou řevnivostí. Jedna respondentka, Ukrajinka, žijící dlouhodobě v Praze a pracující výhradně s ruskou klientelou, vnímala tuto situaci následovně:

„...víš, oni Rusové jsou zvláštní po své mentalitě. V Rusku se nesnáší Ural s Moskvou a Petrohradem, Petrohrad s Moskvou, Moskva mezi sebou...podle toho, jestli jsou to „novýje“, nebo intelektuálové, starousedlíci a tak...oni se pořád mají rádi selektovat, vyvyšovat. I mezi sebou, nejen nad ostatními národy. A totéž je u těch, co žijou tady, v Čechách.. Pražský Rusové nemají rádi Karlovarské a tak pořád dokola...osobně bych řekla, že v Čechách jim míň vadí Češi jak zemljaki, jestli to chápeš..“ J.R.

Průcha pojem multikulturalismus používá v obou rovinách.(197) Tedy ve stejném smyslu jako interkulturalismus, přičemž multikulturní výchovu (angl. multicultural, intercultural), definuje kromě toho, že je interdisciplinární oblastí teorie a výzkumu, jako úsilí o to, „*vytvářet prostřednictvím vzdělávacích programů způsobilost lidí chápat a respektovat i jiné kultury než svou vlastní, eliminovat nebo oslabovat etnické či rasové předsudky. Má značný praktický význam vzhledem k vytváření postojů vůči imigrantům, příslušníkům jiných národů, kultur, ras, apod.*“(197)

Lze konstatovat, že multikulturalismus je pojem, který se vztahuje na současné ožehavé problémy spojené s globalizací, uprchlickou krizí, začlenění příslušníků odlišných kultur do jiné, aniž by došlo či docházelo k jejich vzájemné integraci. Stav, kdy se každý z cizinců, v dnešní době přistěhovalců, ponechá sám sobě bez jakékoliv snahy o jeho integraci do společnosti, v níž se ocitl, se ukazuje jako příčina selhání multikulturalismu, jak ukazuje Obrázek č. 2, který vypracovala jedna kanadská církevní společnost a zveřejnila ho na svém webu, a který ilustruje vzniklou situaci. Multikulturalismus teorií, která sice počítá s existencí několika kultur v jedné společnosti založené na vzájemném respektu, ovšem bez jakékoliv další spolupráce. Komunikace mezi členy těchto paralelně existujících kultur v jednom společenství je nepatrná až nulová.

Obrázek č. 2: Multikulturalismus – vzájemné vztahy mezi lidmi



Zdroj: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca>

Multikulturalismus je chápán a vysvětlován jako stav či situace, kdy se velmi povrchně, spíše ze zdvořilosti, informujeme o kulturních odlišnostech – kuchyni, bydlení, oděv či podobné vnější rysy odlišné kultury. Nečekáme zpětnou vazbu, žádný dialog či interakci. Problém nastává v momentě, kdy uzavřená menšina žijící v jednom prostoru, začne svými národními zvyklostmi a dodržováním tradic obtěžovat či usurpovat majoritní národnostní skupinu. Tyto kulturní střety nutně vedou k výrazným konfliktům mezi oběma skupinami i k vzájemné nesnášenlivosti či útokům.

V České republice mohou typickým příkladem posloužit Teplice. Lázeňské město, kam v minulém století mířily ruské turistické skupiny. Před příchodem milenia tento turistický segment vystřídal segment další: Arabi. V městě se začali usidlovat, podnikat, pracovat. Ovšem bez jakékoliv ochoty přizpůsobit se majoritním českým obyvatelům. Poslední čtyři roky se situace mezi oběma kulturními skupinami jeví velmi problematická a konfliktní. Sílí oboustranné projevy rasismu i fyzické útoky.⁽³⁷⁾⁽¹⁶⁶⁾⁽¹⁷⁷⁾ Síla muslimské menšiny v Teplicích ovšem znamenala konkurenční výhodu pro příjezdový cestovní ruch. Silná muslimská komunita v lázeňské městě bývala na přelomu tisíciletí využívána jako marketingový tah pro turisty ze Saudské Arábie, ale také pro muslimské turisty ze zemí bývalého Sovětského Svazu.²⁴ Teplice byly líčeny jako české lázeňské město s bohatou historií, tradicemi, léčebnými procedurami a prostředím, které je připraveno na muslimskou klientelu. Zařízením pokojů, znalostí kulturních odlišností, kolonádami, kam nesmí psi apod.

Multikulturalismus se zabývá kulturní rozmanitostí v rámci určitého národa nebo sociální skupiny a zpravidla nenabízí velký prostor pro vzájemnou spolupráci či ovlivňování se několika kulturami navzájem. Zpravidla proto, že, právě synonymum multikulturní či multikulturalita je jediný termín, který se užívá jak

²⁴ Turisté z Ázerbajdžánu, Kazachstánu a Uzbekistánu.

ve významu interkulturní, tak ve smyslu zcela opačném, nenabízejícím prostor pro vzájemnou spolupráci a obohacování. Tuto terminologickou nejednotnost vidí i Kučera: „*Zatímco u dnes velice frekventovaného pojmu multikulturalita jde o soužití lidí, kteří pocházejí z různých kultur, v podmínkách určité společnosti, je pro fenomén interkulturality typická pravidelná výměna hodnot mezi příslušníky různých etnik a kultur, kteří však zůstávají i nadále pevně zakotveni ve svém původním kulturním kontextu. Z praktických důvodů se často mezi pojmy multikulturalita a interkulturalita nerozlišuje, neboť řada problémů je společná oběma fenoménům.*“ (124)

Například Průcha termín multikulturalismus používá v obou zmíněných rovinách, na rozdíl od zahraničních autorů využívají termín multikulturní ve stejném smyslu jako interkulturní, přičemž multikulturní výchovu (angl. multicultural, intercultural), definuje kromě toho, že je interdisciplinární oblastí teorie a výzkumu jako úsilí o to vytvářet prostřednictvím vzdělávacích programů způsobilost lidí chápat a respektovat i jiné kultury než svou vlastní, eliminovat nebo oslabovat etnické či rasové předsudky. Má značný praktický význam vzhledem k vytváření postojů vůči imigrantům, příslušníkům jiných národů, kultur, ras, apod. (195)

Autorkou, která definuje multikulturalismus jako směr, jenž klade důraz na překračování mezikulturních hranic, zabývá se mechanismy utváření individuálních i kolektivních identit; identitu chápe jako situačně podmíněnou, meziskupinové hranice jsou výtvořem lidských společenství, jsou proměnlivé a je možné je přeformulovat podle nových společenských potřeb je Soňa Gullová. (76) Miloslav Petrušek stav české multikulturní společnosti komentuje následovně: „*Všichni, kdo se dnes seriózně problémem zabývají, vědí, že jsme v situaci, kdy budeme muset řešit problémy spíše s vynucenou (než jinou) formou multikulturality. Zdá se, že tentokrát jsme v pasti, která nemá dějinnou analogii, za to má souvislosti a důsledky, jichž jsme si donedávna nebyli vědomi.*“ (186, s. 89)

Interkulturní vazby jsou definovány vzájemným respektem, vzájemností, spravedlností, přijetím odlišností, porozuměním, interakcí. Welsch(279) vychází z tradiční představy, že kultury jsou jakési ostrovy, striktně limitované a oddělené entity, které se mohou navzájem ignorovat, podceňovat, bojovat proti sobě, anebo naopak snažit se porozumět si, vyměňovat si vzájemné hodnoty, modely, způsoby konání a žití. „*Koncept interkulturality hledá způsob koexistence těchto odlišných kultur a způsob komunikace mezi nimi. Vychází přitom z předpokladu, že čím intenzivnější jsou interkulturní kontakty, tím preciznější je vzájemné poznání a pravděpodobnější možnost eliminace nejružnějších konfliktů.*“ (106, s. 1)

Hamid Reza Yousefího ve své práci o interkulturalitě a její historii formuluje interkulturalitu jako střet teorie a praxe, neboť jejich koexistence je zaměřena na současný a historický vztah všech kultur na základě jejich úplné rovnocennosti.(282) Tato formulace je z hlediska cestovního ruchu použitelná zejména jako zdůvodnění nezbytnosti pochopení a uznání rozmanitosti poskytovaných služeb, etickému přístupu k nim i k turistům samým. Rozmanitost kultur a jejich odlišování při cíleném zaměření se na cílový segment turistů vzhledem k jejich kulturním odlišnostem je zcela zásadní. Ve stejném duchu pojímá interkulturalitu i Jan Buryánek. Podle něho „*interkulturalita v sobě zahrnuje vzájemnost, dialog, výměnu odlišných sociokulturních skupin. V interkulturní společnosti dochází k mezikulturnímu dialogu, spolupráci, ke vzájemnému obohacování jedněch druhými – odlišnými.*“ (23, s. 9) Podobně vnímá interkulturalismus Šišková(247), More(158), Morvayová(159), Průcha(195)(197). Jmenovaní považují interkulturalitu za koncept, který reaguje na narůstající sociokulturní různorodost společnosti a snaží se o hluboké vzájemné působení, uznání kulturní rozmanitosti, která přispívá ke vzájemnému obohacování. I toto pojetí lze využít v rámci charakteristiky střetávání se a vzájemné spolupráce různých kultur v cestovním ruchu.

Interkulturní problematika je základním stavebním kamenem cestovního ruchu, ať již výjezdového či příjezdového. Znalosti cílového segmentu turistů vytváří podmínky pro veškerou nabídku základních služeb příjezdového i výjezdového cestovního ruchu, tj. služeb týkajících se ubytování, stravování, dopravy (viz kapitola 1.4) Stejnou měrou ovlivňují interkulturní principy i poskytování služeb doplňkových (animační služby, průvodcovské a další). Zajímavou a jistě ne nepodstatnou roli v etice interkulturních vazeb cestovního ruchu hraje i Doxey'ho iritační index, jehož aplikace v praxi je součástí výzkumu autorky práce (viz kapitola 2.2.2 a 2.2.3).

Zorientovat se v problematice kulturních principů a odlišností napomáhá interkulturní management, který je v současné době dynamicky se rozvíjející vědní oblastí. Pomáhá eliminovat problémy v oblastech jinokulturní spolupráce. Jednou z těchto oblastí je cestovní ruch.

Jedno z dalších synonym interkulturality = mezikulturní (cross-cultural) používají sociologové, odborníci z oblasti personalistiky zejména v zahraničí, v České republice tento výraz příliš nezdůvodňují, v odborné literatuře na něj narazíme výjimečně. Výraz cross-cultural je využíván především v oblasti sociálních věd a sociálních studií, které se zaměřují na roli kulturních faktorů při formování lidského chování. Typickým příkladem může být časopis Journal of Cross-Cultural Psychology vydávaný Mezinárodní asociací pro interkulturní psychologii (IACCP), založenou v roce 1972. Tento termín je upřednostňován i v ruské odborné literatuře vztahující se k problematice příjezdového a výjezdového cestovního ruchu a jeho odvětví hotelnictví.(179) Při studiu odborné ruské literatury se autorce ani jednou nepodařilo nalézt termín intercultural, ale pokud bylo použito anglického termínu, vždy se jednalo o cross-cultural, nejčastěji je v ruštině používán termín межкультурный (mezikulturní).(14)(287)

Autor, zpracovávající stejnou nebo podobnou problematiku, jaká je předkládána v této práci, musí při svém vědeckém bádání počítat i s tímto názvem a pracovat s ním. Teorie mezikulturality/cross-kulturality nabízí srovnání mezi dvěma nebo

více různými kulturami či kulturními oblastmi. Cross-culturalism je významově velmi blízko interkulturalitě i transkulturalismu, v roce 1940 jej použil Fernando Ortiz(178). V rámci studie popisoval kulturní soužití jednotlivých etnických skupin v Latinské Americe.

Častěji se začalo tohoto terminu používat v 80. a 90. letech 20. století. Průkopníkem tohoto označení byl Wilson Harris(83). Tvrdil ve svých dílech, že kulturní různorodost poskytuje dostatečnou představu o evolučním procesu jednotlivých kultur. Právě jeho vymezení obsahu je používáno i v dnešní době. Výraz cross-culturní v sobě zahrnuje kulturní výměnu za hranicemi národa nebo kulturní skupiny.

V oboru cestovního ruchu lze nalézt termíny cross-cultural i mezikulturní vztahy v ruské zahraniční literatuře jako synonyma bez jakékoliv významové odstíněnosti. V anglicky hovořících státech se však termín cross-cultural používá i ve smyslu integrace komunit či kultur menšin. Zde se určitá spolupráce ve společnosti mezi jejími skupinami předpokládá. Nejedná se ovšem o plnohodnotnou spolupráci a obohacující dialog napomáhající integraci skupin do většinové společnosti. V České republice se v těchto případech využívá názvu multikulturalita.

Oba tyto výrazy používané v zahraniční literatuře jsou rovnocenné. Tím se ovšem významně odlišují například od termínů polokulturní(115), plurikulturní (pluricultural)(220)²⁵, transkulturní (transcultural)(62)(277), multietnická kultura (multiethnic)(3), multikulturní(79)(282).

V souvislosti s cestovním ruchem se, ať již v České republice či v zahraničí, se používají minimálně, proto jen stručné vymezení:

Často používané synonymum interkulturality je termín polykulturní (polyculturalism „poly“ z řečtiny mnoho). Polykulturalita je chápána jako

²⁵ „Pluri“ z latiny několik.

souběžná existence mnoha kultur, které jsou si rovnocenné, jsou vzájemně propojené, nelze je jakkoliv vyčleňovat, ať již z úhlu pohledu různých ras, náboženství apod.(115) Výraz polykulturní v pojetí Kelleyho znamená, že kultury jsou pevné, diskrétní entity, které existují bok po boku. Toto pojetí má četné zastánce z oblasti východní medicíny.(193) Nevyčleňování člověka podle náboženské příslušnosti, kulturních odlišností pro zastánce tohoto přístupu k odlišným kulturám a jejich příslušníkům zásadní, neboť všichni lidé pak mohou být léčeni stejně a mísení hodnot napříč etnickými hranicemi pomáhá lékařům lépe pochopit každého pacienta. Tento termín je užíván zpravidla k označení různokulturních skupin žijících vedle sebe, aniž by mezi nimi probíhala kooperace. Z hlediska cestovního ruchu a předložené práce ani tento přístup není zásadní, neboť právě navštívení odlišné kultury, seznámení se s místním náboženstvím, kulturními specifiky, je zpravidla to, co lidi motivuje k cestování.

Pojem transkulturní (transcultural) je relativně nový pojem objevující se v poslední třetině 20. století. Jde o nové uchopení vnímání nově se ovlivňujících kultur v současném globalizovaném světě a vzájemnému soužití či spolupráci.(62) Termín transkulturalita v sobě zahrnuje prostor pro dialog mezi jednotlivými kulturami. Nejedná se o snahu vytvořit jakousi univerzální kulturu v rámci globalizovaného světa, kde by se všichni přizpůsobovali, až by popřeli vlastní kulturní identitu, ale o vnímání odlišných kultur s překročením hranic etnicity, náboženství, rasy či pohlaví nebo společenských tříd. Transkulturalita je vnímána jako dialog “navzdory” kultuře.(62) Předpokladem tohoto dialogu je respektování nejen kulturních odlišností, tak jako je to v případě pojmu interkulturality. V tomto smyslu je totožné i přesvědčení, že i přes odlišnost mezi lidmi různých kultur lze vzájemně komunikovat. Předpokladem komunikace je nejen respektování kulturních odlišností, tak jejich překračování. Na jedné straně je třeba vyvarovat se etnocentrismu, na druhé straně ovšem je nezbytné nerezignovat na vědomí náležitosti k vlastní kultuře, ani na základní etické principy, které jsou obecně sdíleny navzdory jednotlivých kultur. To je možné pouze tehdy, pokud jsou členové jednotlivých kultur identifikováni s vlastní kulturou a jsou zároveň

připraveni ji sdílet s příslušníky kultur dalších a současně se nechat obohatit ze strany kultur ostatních. Zatímco pojmy „interkulturní a multikulturní“ setkání navzdory odlišnostem spíše pasivně předpokládá, transkulturalita a transkulturní komunikace jej aktivně vyhledává a umožňuje. V České republice je velkou propagátorkou tohoto přístupu, zejména v pedagogické činnosti D. Moree(157). Kultura je v jejím podání transkulturního přístupu viděna jako abstraktní systém vztahů a institucí, který lidem umožňuje budovat své já. Tato síť vztahů pramenící v náboženství, příslušnosti k profesní skupině, pohlaví apod. vytváří orientační strukturu každého z nás. Je nejvíce patrná při interkulturním kontaktu, a právě při něm je také vystavena největším změnám. Kontakty s druhými lidmi jakožto základní situace pro uvědomění si své identity a také pro její změnu, je největší novinkou tohoto přístupu. V transkulturním přístupu je setkání dvou individualit vnímáno jako možnost pro sebepoznání a změnu sebe sama. Identita každého je tak vytvářena nejen na základě místa života a pocitu příslušnosti k určitým skupinám, ale vyvíjí se také v čase: je ovlivněna především setkáními s konkrétními lidmi, s jejich systémem hodnot a jejich kulturou. Nelze totiž pouze zdůrazňovat jen představitele jednotlivých kulturních skupin, které spolu vzájemně komunikují, ale je také potřeba vnímat vzájemnou interakci jednotlivých lidí – individuí.(157) Důraz je kladen na jedinečnost každého člověka, která je formována jeho osobními zkušenostmi a prostředím, ve kterém žije (oproti předchozímu vnímání osob jako zástupců jednotlivých sociokulturních skupin). Výhodou transkulturního přístupu je odklon od rizik stereotypizace, která ve vztahu ke kultuře a etnicitě bývá velmi silná, a cílený rozvoj senzitivity vůči rozdílnosti a respektu ke každému jednotlivci. Nevýhodou pak může být určité odvrácení pozornosti od velkých interkulturních konfliktů, které reálně vznikají na celém světě a od skutečně existujících rozdílů mezi lidmi, kteří nemají příležitost se setkávat. Transkulturalita představuje směr, který vychází z reálných zkušeností a příběhů lidí. Představuje osobnostní přístup, který se namísto jasného škatulkování a zdůrazňování důležitosti kulturního předurčení jednotlivců snaží spíše popisovat způsob, jakým různé kulturní vlivy působí na člověka a

spoluvytvářejí jeho identitu. Transkulturní přístup je založený na zcela reálných situacích a zážitcích konkrétních jedinců. V tomto směru je pojetí transkulturality zajímavým směrem, který může být aplikovatelný v pedagogice, i v oboru, jakým je cestovní ruch. Modelové situace, respektování cizinců-turistů jejich výlučnosti pramenící z odlišné kulturní příslušnosti, to vše může napomoci pracovníkům v cestovním ruchu. Takovýto přístup je nezbytný v rámci vzdělávání pracovníků cestovního ruchu. Konkrétní příklady, případové studie pramenící z konkrétních situací použitých jako situací modelových, jsou výrazným přínosem při výuce budoucích či současných odborníků v cestovním ruchu. Jednoznačně pomohou pochopit některé pro ně neznámé kulturní odlišnosti popisované v modelových situacích. Velmi často se setkáváme s pracovníky, kteří svých teoretických znalostí neumí využívat praxi, při konkrétním střetu s turistou. Základní znaky jeho kultury pracovník v cestovním ruchu zná, odlišnosti umí specifikovat, ale přesto si při osobním setkání s turistou/cizincem neumí poradit, ani předejít problémům apod. Jak uvádí Moore, stereotypizace může i uškodit. Každý příslušník jedné kultury je jiný, dochází ke střetům individuální morálky a společné morálky jeho kultury se stejnými principy „hostitelské“ strany. Konkrétní příklad může být v takovém případě velmi dobrou nápomocí. Princip transkulturního pojetí je velmi blízký základním interkulturním teoriím a je využitelný i v předložené práci, termín však autorkou používán nebude.

Termín „multietnický“ (multiethnic) počítá se začleněním a vzájemnou spoluprací jednoho etnika uvnitř jiného státu. Hans van Amersfoort(3) vnímá multietnickou společnost = stát jako společnost, pro níž je typická koexistence několika etnik v rámci jednoho geograficky vymezeného prostoru, přičemž etnickou skupinu charakterizují především dva rysy, jež ji vymezují od ostatních. Za prvé musí být etnické skupiny mezigeneračními, za druhé etnická příslušnost se spolupodílí na chodu společnosti-státu jako takového. Je jedním z kritérií, přičemž mezi další kritéria společenského zařazování jsou např. kritérium věku, pohlaví, ekonomických zájmů. Pokud tato další kritéria jsou prioritní a etnická

příslušnost je upozaděna, sama etnická skupina přestává existovat a tím i multietnická společnost či stát.

Terminologická nejednotnost v chápání významu pojmu interkulturní či interkulturalita a jejich používání v odborných či popularizačních textech(264)(205), záměny za významově odlišné termíny pro autorku práce byla zpočátku velmi překvapivá. To byl důvod zařazení kapitoly 1.2.

1.4 Kultura a hodnotové paradigma

V průběhu tvorby předložené práce, v souladu s jejím cílem, bylo nezbytné dále analyzovat pojmy kultura, ruská kultura a hodnotové paradigma.²⁶

Nelze se zabývat ruskou kulturou, aniž by nedošlo k zamyšlení se nad samotným pojmem kultura, hodnotovým paradigmatem a jejich vztahem k etice. Výchozími zdroji informací se pro tuto kapitolu staly zejména teorie Z. Lehmannové(139)(131), G. Hofstedeho(91)(93), J. Sokola(232)(235)(234), Z. Pince(236) a M. Vítka(268), vzájemnému porovnání posloužily i názory několika dalších odborníků.

Mezi základní vymezení pojmu kultura patří skutečnost, že se jedná o naučené chování přenášené z generace na generaci, přičemž podstatou je, že toto naučené chování sdílejí všichni členové společnosti. Podle Šroňka(251) kultura tak formuje jednání jejích členů a jejich představy a vnímání světa. Jan Keller pak k uvedenému názoru dodává, že kulturu lze souhrnně označit jako „*všechno, čím se člověk odlišuje od zvířete.*“ (113, s. 158-9) Z. Lehmannová jeho myšlenku rozvádí s tím, že lze kulturu interpretovat jako výraz kvalitativní odlišnosti lidského bytí od přírody. Lehmannová v souvislosti s definováním pojmu kultura zdůrazňuje pozitivní úlohu kultury při sblížování a vzájemném pochopení národů. Kulturu chápe jako faktor integrující a pomáhající otupovat ostří mezinárodních vztahů. Zároveň dodává, že „*tato představa je oprávněná pouze částečně. Celý problém kultury a její úlohy v mezinárodním životě je složitější.*“ (131, s. 93) Upozorňuje na fakt, že se tento problém odráží nejen „*v odborné literatuře zabývající se například rolí ideologie, umění, náboženstvím v mezinárodním*

²⁶ Slovo paradigma pochází z řečtiny „paradeigma“, v překladu znamená příklad, vzor nebo model. Je to základní představa skutečnosti, řídí se jí veškerá praxe určité vědy či oboru. (141) Miloš Vítka jej dokonce nazývá „pravzorem“. (268)

životě, stejně tak v soudobé mezinárodní praxi, v níž se stále zřetelněji začíná projevovat kulturní diferenciací národů a kulturní faktory jako zdroj rozporů a bariér mezinárodního života.“ Podle Z. Lehmannové tuto skutečnost potvrzují i „výzkumy tzv. věd o kultuře, jejichž však nejsou dosud využívány ani teorií mezinárodních vztahů, ani mezinárodní praxe. Právě tyto disciplíny formulovaly teoretická zobecnění vymezující kulturu jako celistvý fenomén.“ Z. Lehmannová se dále domnívá, že právě „tyto poznatky jsou dnes velmi výrazným nástrojem pochopení mezinárodních procesů, odhalení vzájemných souvislostí a podmínek jednotlivých oblastí společenského života v globálním měřítku, v měřítku jednotlivých států a národů.“ (129, s. 99) Pochopitelně by měly být tyto poznatky ukotveny i v teorii a praxi cestovního ruchu, což skutečnosti neodpovídá.

Velice srozumitelně na kulturu a její definování pohlíží J. Sokol: „Kultura je ve skutečnosti něco nesmírně významného a nesmírně rozlehlého. Tak pestrého, že se nedá ani zhruba vyjmenovat, co do ní všechno patří. Dokonce by se těžko našlo něco, co s ní nemá nic společného. Kultura vždycky byla a je všechno to, co je závislé na lidské péči. Co je jen tak dlouho, dokud to živí lidé pěstují: ne náhodou se slovo „kultura“ odvozuje od latinského colere, pěstovat, a kdysi znamenala totéž, co zemědělství. Ještě dnes se v odborném úzu hovoří o „kultuře“ chmele nebo kukuřice – a to rozhodně není žádná metafora. Kultura – aspoň taková, o jaké stojí za to v naší souvislosti hovořit – je zkrátka všechno, co si vyžaduje soustavnou lidskou péči, protože bez ní by to zaniklo a zmizelo. A být „kulturní“, řecky epimelés, znamená pečovat, starat se o všechno, co v životě děláme. Je to opak nedbalé lhostejnosti.“ (233) „Kulturu lze vymezit jako splynutí víry, hodnot, přístupů, zvyků, tradic a způsobů chování a jednání lidí. V obecném pohledu kultura stanovuje společenské konvence a zásady, které společnost respektuje a uznává. S kulturou se nerodíme, kultuře se učíme z různých zdrojů. Jde o příslušnost k rodině, národnosti, etnické skupině, náboženství, vzdělání, povolání, sociální třídě.“ (89, s. 35) Oba citovaní autoři se v pohledu na to, co kultura je a co v sobě zahrnuje, příliš neliší, mírné odlišnosti lze nalézt v jejich pohledu na to, co je oním základním stavebním kamenem kultury, hodnotovým paradigmatem,

zmiňují-li se o něm vůbec. Z. Lehmannová chápe hodnotové paradigma jako „*celek (systém) základních principů, podle kterých se dané lidské společenství řídí, interpretuje realitu a orientuje se v ní.*“ (130, s. 40) Upozorňuje na fakt, že hodnotové paradigma není neměnné, vyvíjí se a podléhá změnám, stejně jako společenství, kterého se týká. Pomáhá vysvětlit podstatu i zdroje charakteru specifického pro určitou kulturu. Pomáhá osvětlit i to, jak se kulturní identita daného společenství utváří, tedy i jedinečnost dané kultury. (130) Hodnotové paradigma v sobě zahrnuje jazyk, historii, náboženství, etiku a další rysy duchovní složky kultury.

Z. Pinc a J. Sokol termín „hodnotové paradigma“ nepoužívají, základ kultury spatřují v počátcích vzniku kultury. V době, kdy v obecném a tradičním kmenovém společenství a do jisté míry vynucovaného rámce chování, jež daná společnost připouští a zakazuje, a který pak člověk nevědomky od dětství přejímá nápodobou, lze podle nich pozorovat i formování základního mravu zmíněného společenství. Tedy formování toho, co se „dělá a nedělá“ u nás. Společně s náboženstvím a jazykem vytváří tyto hodnoty vlastní charakteristiky určitého společenství – dovnitř i navenek. Dále oba autoři objasňují, že „*tyto bytostně kulturní (jakkoli biologicky podmíněné) rysy zajišťují nezbytnou soudržnost společenství, umožňují běžnou komunikaci a spolupráci uvnitř, a zároveň tvoří hranice, odlišují dané společenství od sousedů.*“ (236)

M. Vítek označuje hodnotové paradigma jako pravzor. Podobně jako předchozí autoři pracuje Vítek s myšlenkou, že „*žádná kultura nemůže být pochopena z pozice systému jiné kultury, neboť každá kultura má svůj dominantní a určující kulturní vzor.*“ (268, s. 173) Globalizace kultury, mezi níž neodmyslitelně patří cestování a cestovní ruch, neplánovitě vyvolává problémy, s nimiž se jednotlivé kultury samy o sobě dosud neselekávaly. Jsou to problémy řešitelné pouze při respektování jednoty v rozmanitosti, při úctě k odlišným národům, jejich hodnotovému paradigmatu, při snaze o kooperaci a soužití, při úsilí o sociální rovnost a spravedlnost. (268)

V rámci konceptualizace práce bylo nezbytné zaměřit se na roli kultury i hodnotového paradigmatu pro cestovní ruch. V cestovním ruchu dochází každodenně k setkávání se lidí z různých kultur a tím i k prolínání různých kultur, zvyklostí, morálky, zvyklostí i tradic, náboženství. Může docházet i k vzájemným střetům mezi účastníky = konzumenty cestovního ruchu, poskytovateli služeb či rezidenty hostitelské destinace. M. Vítek chápe kulturu jako „*celkovou připravenost k jednání*“, což lze prakticky každodenně pozorovat právě v cestovním ruchu.(268, s. 173) Významnou roli v cestovním ruchu hrají duchovní principy, které společně s dalšími principy kultury²⁷ spoluvytvářejí vlastní dominantní a určující kulturní vzor. Zmíněné principy se vytvářejí dlouhodobě, v průběhu historického vývoje společnosti. Tento složitý dlouhodobý proces určuje příslušnou kulturu po staletí a tisíciletí. Podle M. Vítka na duchovní kulturu navazují mravní normy, hodnoty a principy.(268)

Společně s výchovou člověka se z pohledu utváření duchovních principů lze za cílovou hodnotu těchto procesů pokládat humanitu, neboli lidskost.(268) Právě proto, že každá kultura má svůj vlastní dominantní vzor, nelze pochopit žádnou kulturu z pozice systému hodnot jiné kultury. V cestovním ruchu je proto důležitá tolerantnost a co nejhlubší znalost paradigmat jiných kultur, abychom s turisty, příslušníky jiných kultur mohli pracovat. Jednat s nimi a spolupracovat. Svou roli by zde mohla sehrát „*vrstva, kterou se naše jednání řídí*“ a kterou Z. Pinc s J. Sokolem nazývají „*mravem*“(236). Etická rovina spolupráce s „*těmi druhými*“ je pro cestovní ruch důležitá. Mrav se podle citovaných filozofů vyskytuje v každé společnosti. Pro domácí hostitelskou kulturu je toto pravidlo srozumitelné a velmi snadno udržitelné. V domácí kultuře, v domácím cestovním ruchu. Co si ale počít, pokud jedinec cestuje za hranice své domoviny a rodné kultury, případně zůstává doma, ale setkává se s cizinci, tedy těmi druhými? Najednou je postaven do přímé

²⁷ Kromě duchovních principů, spoluvytvářejí kultury i další dva: hmotné a principy správy. Hmotnými principy se rozumí principy hospodaření dané kultury, duševními jsou principy správy. Tyto jsou označovány jako esenciální(268), čili základní. Společně s duchovními = principy lidskosti jsou jednotícími a integrujícími.

konfrontace s jinými mravy. S lidmi, kteří „*dělají věci jinak než my, a tváří se stejně samozřejmě, že právě tak se to u nich dělá a nedělá. Co pak? Jak postupovat, když u nich je to jinak než u nás?*“ (234) Pro jednání, které by mohlo pracovníkům cestovního ruchu poskytnout určitou nápomoc při hledání otázek, jak pracovat s turisty, tedy těmi druhými, lze použít označení morálka. Ta vyžaduje, aby se každý z nás řídil tím, co pokládáme za dobré a správné. Nápomocí mohou být obecnější zásady a pravidla. Pro naši, západní civilizaci, nejčastěji poslouží biblické desatero. Čerpá z něj celá západní kultura, judaismus, inspirativní bylo i pro islám.

Pro mezikulturní střetávání se a vzájemnou komunikaci či spolupráci, lze využít i tvrzení Z. Lehmannové (129, s. 98), která na základě vlastních zkoumání domácích i zahraničních odborníků vysvětluje, že mezikulturní spolupráce vyžaduje od účastníků notnou dávku empatie a dalších subjektivních předpokladů, jejichž „*rozvíjení by se mělo stát samozřejmou součástí odborné přípravy lidí profesionálně působících v mezinárodní sféře.*“ Z. Lehmannová dále vysvětluje, že pro tyto profesionály je důležitá odborná příprava ve smyslu zvládnutí nejen jazyka, dějin „té druhé“ kultury, stejně tak morálních zásad a principů. Osvojení jmenovaných principů je důležité především pro „realizaci tzv. etické metody, což mimo jiné znamená a předpokládá schopnost kritického a srovnávacího myšlení. Právě to předpokládá schopnost poznat jednotlivé části kultur a chápat jejich vztahy vůči sobě i vůči celku.“ (131)

Kultury a jejich paradigmata se od sebe navzájem odlišují a tyto rozdíly je nezbytné respektovat. (251) Soubor hodnot, které tuto kulturu vyjadřují, představují zásady, jimiž se členové skupiny přizpůsobují a uznávají je. V některých kulturách tyto hodnoty nacházejí základ v náboženství. (251)(231) Náboženské normy, morální normy a zvykové normy, jež vycházejí z duchovních principů kultur, jejich paradigmata a spolupodílejí se výraznou měrou na sociálním chování jednotlivce (15, s. 27)²⁸ jsou pro cestovní ruch velmi důležité. Pro potřeby

²⁸Vyčleňují kromě norem morálních (mravních), normy zvykové (obyčejové), normy náboženské, normy estetické, normy politické, normy technické, normy ekonomické, pravidla etikety a některé další.

předložené práce je potřeba ještě zvážit úlohu těchto neprávních normativních systémů a vliv na chování příslušníků rozdílných kultur vůči sobě při vzájemném setkávání. Tedy to, co je pro cestovní ruch typické.

Vzhledem k tomu, že je vlastní analýza směřována k ruské kultuře a jejímu odrazu v příjezdovém cestovním ruchu České republiky, je nutné popsat základy její komplexní a složité. Při pátrání v odborné literatuře lze nalézt informaci o třech pilířích ruské kultury, za něž jsou považovány:

- ✓ Samoděržaví
- ✓ Pravoslaví
- ✓ Lidovost²⁹ (202)(9)(125)

Ne všichni rusisté je mají za výstižné. Martin C. Putna je považuje za „*negativní. Jako politický program, jako přesné převrácení trojjediného ideologického hesla ruského imperialismu.*“ (202, s. 17) Upozorňuje i na skutečnost, že „*v dějinách neexistovalo jen Rusko s jednotnou, neměnnou identitou. V dějinách Ruska existovalo několik různých formací s odlišnými regionálními centry a s odlišným kulturním směřováním: Kyjevská Rus, Novgorodská Rus, Litevská Rus, Moskevská Rus, Ukrajina-Rus a Bílá-Rus, exilové Rusko mimo Rusko. Samo slovo „ruský“ nabývalo rozličných, navzájem protikladných významů. Obvykle se ztotožňuje s dějinami moskevského státu a jeho imperiálních dědiců až po SSSR a po říši Putinovu, ale je to „uvarovské zjednodušení. Teprve pochopení plurality různých Rusí umožňuje pochopit rozmanitost, mnohoznačnost a protikladnost toho, co lze nazývat „ruskostí.“*“ (202, s. 18) K podstatě ruské kultury bylo v práci v k analyzované problematice přistupováno z obou pohledů – jak z „putnova“, tak z „uvarova“ (viz kapitola 2.2.2).

Teorie členění kultur a tři kulturní dimenze G. Hofstedeho(93) jsou hojně využívány v odborných publikacích, v příspěvcích sborníků odborných konferencí cestovního ruchu(151)(117)(132) i v dokumentech Ministerstva pro

²⁹ Formuloval roku 1833 tehdejší ministr školství, hrabě Sergej Uvarov.

G. Hofstede shrnul podstatu kultury jako kolektivní programování, software mysli.(93) Jinými slovy, to co např. Lehmannová označuje jako hodnotové paradigma, je podle Hofstedeho to, co odlišuje členy jedné skupiny či kategorie lidí od jiných. Vždy se podle něho jedná o kolektivní fenomén.(92) Je důležité si uvědomit, že jednotlivé kultury se dostávají do kontaktu a navzájem se ovlivňují. To platí jak z historického pohledu, tak z pohledu současného.

Současné ovlivňování a střetávání se kultur je v době 20. a 21. století o to patrnější, že svět pomyslně ruší hranice jednotlivých států, geograficky vymezených prostor pro svébytné kultury. V době globalizace prakticky neexistuje jediná kultura, která by se vyvíjela jako solitér, bez vnějších vlivů alespoň jedné odlišné kultury. V současnosti lze sledovat, jak se právě vlivem globalizace dříve samostatné kultury navzájem ovlivňují a propojují, dochází k potlačení některých kultur a jejich specifických znaků. Tento fakt je možné sledovat i v cestovním ruchu. Lze konstatovat, že v masovém cestovním ruchu dochází vlivem globalizace k určitému kulturnímu schizmatu, v němž:

- ✓ na jedné straně turisté přijíždějí do cizí země, setkávají se s její kulturou. Chtějí ji poznat, nebo alespoň něco z toho, co je pro navštívenou kulturu odlišné a určující. Může to být náboženství, morálka, zvyky a tradice. Během svého pobytu v zahraničí, který je časově limitován, ovšem nemohou, a mnohdy ani nechtějí, proniknout hlouběji ke kořenům kultury, k hodnotovému paradigmatu, duchovní podstatě navštívené kultury. Zpravidla jim stačí shlédnutí, či návštěva kulturního představení s tradičními tanci, ochutnávka místních speciality, nákup suvenýrů představujících pro turisty ono „typické“ a zásadní z navštívené země a její kultury. Takoví turisté o hlubší poznání kultury navštívené země nestojí.

V těchto případech se jedná o tzv. masové turisty, kteří přijíždějí do pro ně neznámých zemí, aby se seznámili se specifiky navštívené země, její kulturou, tradicemi, ovšem ubytování chtějí být v hotelových komplexech, např. v Hiltonu, Mariotu. Tedy v uzavřených resortech se stejnou nabídkou ve všech zemích světa naprosto stejnou. Leckdy ani nemají příležitost to, pro co přijeli do vybrané země, doopravdy poznat, neboť v resortech jsou nabízeny unifikované, „globalizované“ služby. Paradoxem je, že masoví turisté utrácejí nemalé peníze za rádobu poznání nové země a její kultury, ale ubytování a nabízené služby upřednostňují jim známé, globální. To je důvodem, proč upřednostňují ubytování a další služby v mezinárodních hotelových řetězcích – vyhledávají jistotu. Mnohdy ani hotelový komplex za celou dobu pobytu neopustí. Otázkou zůstává, proč tito turisté vůbec opouštějí svůj domov a rodnou zemi. To, co je podstatou cestovního ruchu, popírají v samém základu. Spokojení mohou být pouze organizátoři zájezdu a poskytovatelé služeb. Masový turista je totiž nemalým zdrojem příjmu pro obě jmenované skupiny.³⁰

- ✓ na straně druhé se turistům přizpůsobují sami rezidenti, když napodobují jejich zvyklosti, oblečení, stravování, a zcela záměrně potlačují rysy vlastní kultury. Příčiny tohoto chování mohou být různé – touha po jiném životě, vyvolaný pocit „méněcennosti“ mezi rezidenty, touha po tom, mít totéž, co přijíždějící turisté.

Komerzializace kultury jako prvek globalizace v cestovním ruchu sehrává čím dál větší roli. Místní za to přejímají některé zvyklosti od turistů některé z prvků typických pro jejich kulturu záměrně nebo je nevědomky

³⁰ Trend prosazující se na trhu cestovního ruchu od přechodu milénia. Trend virtuálního cestování. Původně byl určen pro handicapované lidi, lidi s omezenými finančními prostředky a podobně. Tedy potenciální turisty, kteří si nemohou vycestování do jimi vysněných destinací z jakýchkoliv důvodů dovolit. Nyní cílí i na typ masového turisty.

potlačují. Tento prvek souvisí s Doxey'ho iritačním indexem, o němž ještě dále bude hlouběji pojednáno v kapitolách 2.2.2, 2.2.3.

Masový cestovní ruch má na trhu cestovního ruchu stále výsostné postavení, ale během posledních desetiletí se mění charakteristika turistů, i poskytovaných služeb. Pochopitelně stále většina masových turistů odpovídá výše uvedenému typu, ale více se prosazují turisté, kterým už pouhý konzum nestačí. Vyžadují si sice zázemí „jistoty“ – cestovní kanceláře či agentury. Organizátora, jenž jim zajistí pohodlí a případnou radu či pomoc. Ale stále více se do popředí zájmu masových turistů dostávají zážitky. Sportovní, kulturní, gastronomické. Někteří vyhledávají neorganizované výlety, procházky i neorganizované akce tak, aby se co nejvíce kontaktovali s místním prostředím, místními lidmi a poznali tak jejich kulturu – zvyky a tradice. Proto vzrůstá počet turistů, případně cestovatelů, kteří do cizí země přijíždějí se skutečnou touhou poznat odlišnosti navštívené kultury. Mohou přijíždět na delší dobu, bez jakéhokoli zprostředkovatele či organizátora, chtějí bydlet v co nejtypičtějším ubytovacích zařízeních navštívené země, případně přímo v rodině místního člověka, prožít a poznat co nejvíce z navštívené kultury. Tzv. individuální turisté se formují především z generace mileniálů, případně generace 80., 90. let 20. století.

Kultury nelze hodnotit podle žádných univerzálních standardů. Zvyky, hodnoty, vzorce chování, dávají smysl jen z perspektivy určité kultury, jiným se mohu zdát nepochopitelné a nesrozumitelné, dokonce nepatřičné. Uznávání kultur z nezaujatého, pokud možno objektivního hlediska, je velmi důležité.³¹ Podle G. Hofstedeho(93) neexistují žádná vědecká kritéria, podle kterých by bylo možné považovat některé kultury za podřadnější než jiné. Mělo by tedy platit, že každá lidská skupina má právo na svou identitu, svébytné hodnoty. Vnímání kultury, jejího hodnotového paradigmatu včetně etiky, je relativní, je ohraničené naším úhlem pohledu. Závisí na naší kultuře, jejích hodnotách, které jsou nám vlastní a

³¹ Kulturní relativismus.

blízké. Ostatně nepochopitelnost jiných kultur může být, a velmi často je, primárním počinem turistů a cestovatelů, poznat ji, přijet do cizí země, seznámit se tím, co je tolik odlišné a neznámé.

Podle G. Hofstedeho si každý člověk v sobě tedy nese jisté vzorce myšlení, cítění a jednání. To, co Sokol nazývá individuální a společenský mrav, morálka(235), Hofstede nazývá softwarem mysli.(92) G. Hofstede vychází z předpokladu, že kořeny tohoto softwaru sahají do sociálních prostředí, ve kterých jedinec vyrůstal a sbíral své životní zkušenosti. Souběžným termínem jím užívaným pro software mysli je kultura. Ve většině západních jazyků kultura obvykle odpovídá kultivaci mysli a zejména výsledkům této kultivace v podobě vzdělání, umění, literatury a etiky.(92) Takto by se dala vymezit kultura v užším slova smyslu. Kultura jako software mysli však odpovídá mnohem širšímu pojetí. Kultura je kolektivním fenoménem, je naučená, ne vrozená, měla by se odlišovat od lidské podstaty a osobnosti, i když je velmi těžké stanovit, kde hranice mezi lidskou podstatou a kulturou, a mezi kulturou a osobností leží.

V cestovním ruchu je podstatné vnímání kultury v širším slova smyslu softwaru mysli. Turisté i cestovatelé pocházejí z rozličného kulturního prostředí, kultura jako kolektivní fenomén má v cestovním ruchu nezměnitelné postavení – turisté jsou příslušníci států, v nichž se narodili a vyrůstali, formovalo je sociální prostředí, v němž se pohybovali. Každý z nich přejímal kulturu svého domovského státu. Také ruský turista je součástí své kultury, která je označována jako pravoslavná ortodoxní, v některých pramenech lze nalézt označení východní křesťanská.(61)(183)(231) Rusové jsou Slované. Obě dvě uvedené skutečnosti sami Rusové velmi často uvádějí jako kritérium výběru cílové země:

„Rusové jsou doslova zamilovaní do českých lidí, zatímco Poláci, Maďaři nebo Slováci v nich téměř žádné emoce nevyvolávají? Odpověď nalezneme v čemsi, čemu se říká trochu neurčitě „ruská duše“. Pokusme se vyjmenovat některé základní charakteristiky ruského kulturního vnímání. Pochopíme tím lépe i ruskou

„lásku na první pohled“, kterou chovají vůči Česku.

Dalším důvodem je společná slovanská minulost a jazyková dostupnost. Pro ruského turistu není problém objednat si „Čtyři piva“ nebo najít „zlatuju uložku“. K oblibě České republiky v nedávné době přispěl i slavný hokejista Jaromír Jágr, a to nejen tím, že přijal pravoslavné vyznání, ale hlavně svým působením v Omsku. Během své práce v Ruské federaci byl považován za nejžádanějšího ženicha. Ruské ženy založily jeho fan-kluby a ruské dámské časopisy nabízely super ceny svým čtenářkám - večeri s českým bohatýrem.“(140)

Teprve v České republice zjistí, že se jejich představy se skutečností rozcházejí.

Hofstede se zabýval kulturou a jejím pojetím, nakonec v 60. letech 20. století zmíněné odlišnosti zohlednil v rámci nového oboru – interkulturního managementu. Doporučil vnímat pojetí kultury jako software mysli, tedy nejen chápat kulturu se všemi národními kulturními rysy, ale spojit je s podstatou osobnosti. Toto doporučení je v cestovním ruchu velmi obtížně aplikovatelné, neboť v masovém turismu, který je velmi běžnou formou cestovního ruchu, lze nespolehlivě určit, jaké osobnostní rysy, sociologické prostředí se spolupodílí na softwaru mysli turistů. Každý člověk je individuum, jedinečná bytost, která má vlastní pohled na realitu, vlastní zájem. Skloubit jak osobnostní rysy, tak rysy kultury, jejímž je turista příslušníkem, je v cestovním ruchu velmi obtížné, ale důležité. Mělo by být právě na pracovnících cestovního ruchu, aby vnímali turisty z pohledu komplexnějšího. Jednodušší z pohledu práce s turisty ve sféře individuálního cestovního ruchu, neboť na jednotlivce či skupinku přátel pocházejících z odlišné kultury než hostitelé, se připraví vždy lépe. Problémy nastávají spíše v rámci masového cestovního ruchu, kdy organizátoři zájezdů, fakultativních výletů a dalších produktů v cestovním ruchu vytvářejí náhodné skupinky turistů dle jazykového hlediska, nikoli kulturních podobností. Zpravidla bývá velmi častým nedostatkem vytváření turistické nabídky a práce s turisty podle

příslušnosti ke kultuře, z níž přijíždějí. Nezohledňuje se osobní zájem, osobnost³² turisty, příslušnost k jeho kultuře.

³²Termínem *osobnost* zpravidla označujeme člověka se všemi jeho psychickými, biologickými a sociálními znaky (proto také říkáme, že člověk je biopsychosociální jednotka – jednotlivé složky se od sebe nedají oddělit). Je jedinečné, neopakovatelné, dynamické a harmonické spojení fyzických a psychických vlastností jedince. Neexistují dva naprosto stejní jedinci(246) - systém psychických vlastností, které jsou biologicky determinovány, ale utvářejí se socializací, enkulturací apod. v průběhu života jednotlivce v interakci s okolím.(50)

2 Etika a příjezdový cestovní ruch České republiky ve vztahu k cílovému turistickému segmentu – Rusům

2.1 Proč ruští turisté? Kombinovaný výzkum.

Zodpovědět položenou otázku „Proč jsou ruští turisté pro český příjezdový cestovní ruch důležitým cílovým segmentem?“ rozhodně není ani snadné, ani jednoduché. Doložit důležitost ruských turistů pro příjezdový cestovní ruch České republiky, stejně jako objasnit jejich roli v něm, je pro předloženou práci klíčové. Ruští turisté hráli významnou roli v příjezdovém cestovním ruchu České republiky už v 80. letech 20. století. 90. léta 20. století a přelom tisíciletí jejich významnou pozici na trhu pouze potvrdil.

Cílem autorky práce je v této kapitole na základě kvantitativního výzkumu doplněného výzkumem kvalitativním doložit význam ruského cílového segmentu pro český příjezdový cestovní ruch, zodpovědět otázky:

- ✓ Čím jsou ruští turisté jako cílový segment příjezdového cestovního ruchu České republiky pro českou ekonomiku důležití?
- ✓ Jaké postavení zaujímají ruští turisté mezi ostatními zahraničními turisty přijíždějícími do České republiky?
- ✓ Jaké formy příjezdového cestovního ruchu v České republice využívají?

Zodpovězením položených otázek autorka objasní nejen význam Rusů přijíždějících do České republiky a jejich roli v cestovním ruchu země, ale zároveň doloží, proč se právě Rusové stali středobodem jejího zájmu zkoumání.

Dosažení formulovaného cíle kapitoly 2.1 vedly analýzy sekundárních dat a jejich následná komparace, rešerše odborné literatury, vybrané články vztahující se ke zkoumané problematice. Využívaná statistická data vycházela zejména z údajů českých i ruských statistických úřadů³³. Problémem se ukázala občasná neexistence úplných časových řad či aktuálních údajů, a to především u ruských statistik (Graf č. 8, Tabulka č. 2). Kritériem pro objasnění důležitosti ruských turistů pro Českou republiku se stala délka jejich pobytu, rozmanitosti forem cestovního ruchu vyhledávaných Rusy přijíždějících do České republiky, útratovost ruských turistů během pobytu v České republice.

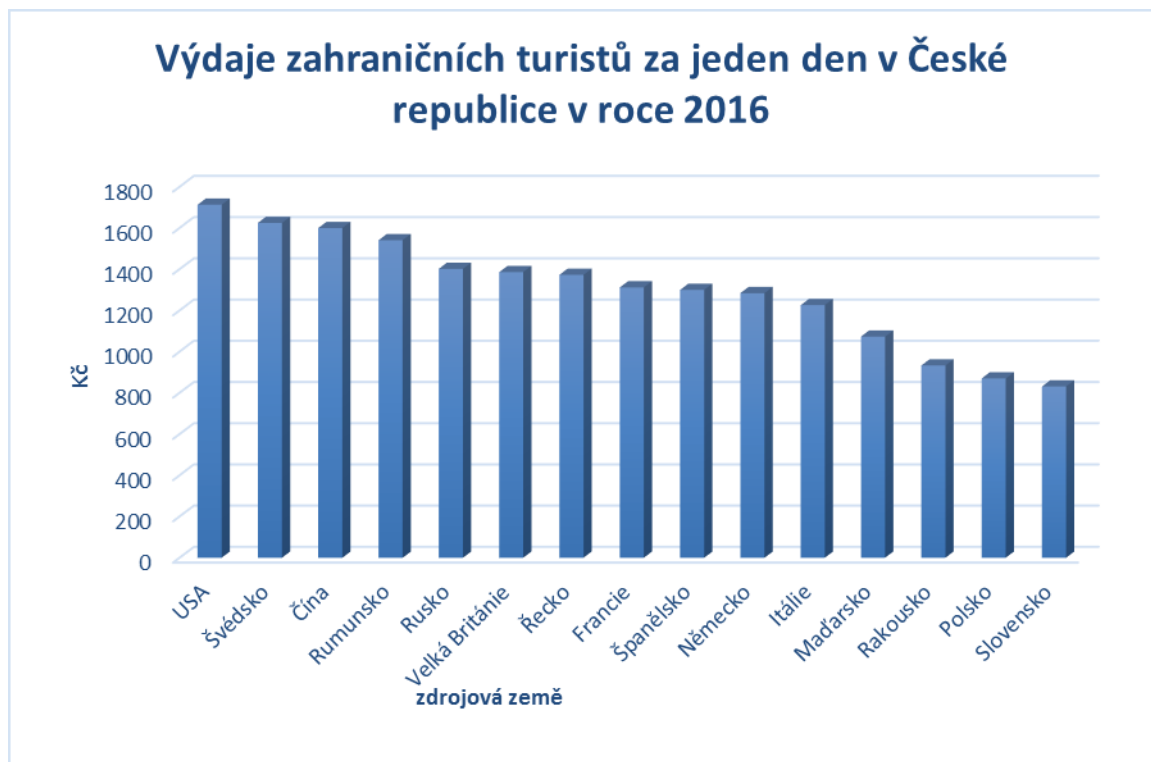
Význam ruských turistů pro české národní hospodářství do roku 2013 neustále vzrůstal. Od roku 2014 začal počet přijíždějících turistů z Ruské federace mírně klesat, o rok později se tento pokles v počtu příjezdů začal projevovat výrazně. Přesto v počtu strávených dní v České republice ruští turisté dominují i nadále. Jejich průměrný počet 6,7 dní vysoce přesahuje průměrný počet 4,1 dní všech ostatní zahraničních turistů. CzechTourism uvedl, že průměrný zahraniční turista utratí v Česku 2 407 korun za den. Nejvíce zde v letech 2015 i v roce 2016 utráceli turisté z Ruska – v průměru každý z nich okolo 5 518 korun na den. V 1. pololetí 2015 navštívilo ČR 12,4 mil. zahraničních turistů, kteří zde utratili 94,7 miliard Kč. Největší podíl útratovosti v příjezdovém cestovním ruchu ČR měli s 16 % Němci, 8 % Slováci, 7 % Britové, 6 % Američané a 5 % Rusové.

³³ Dalším zdrojem pro zpracování kvantitativního výzkumu se staly kromě statistik i články v tisku, odborné články a sekundární data dostupná z internetu. Ta byla využívána především z důvodu jejich aktuálnosti.

Propad počtu příjezdů do České republiky ovlivnil výrazně i českou ekonomiku. Ruští turisté jsou známí svou touhou po českých suvenýrech, a svých nákupech ve velkém, vysokými útratami v luxusních hotelích a restauracích, a útratami za zábavu. I dnes, stejně jako v minulých dvaceti letech, drží v útratovosti³⁴ za jeden den v české ekonomice vysokou pozici. Pro srovnání a snazší pochopení je předložena komparace útratovosti ruského segmentu turistů s dalšími významnými turistickými segmenty, jakými jsou Američané, Britové a další. Američané průměrně utrací za jeden den v České republice na osobu přibližně 4 378 korun. Za nimi následují Britové s útratovostí 4 116 korun na osobu a den (viz Graf č. 4).

³⁴ Pojem útratovosti za jeden den v používané terminologii cestovního ruchu znamená, kolik turista utratí korun za jeden den. Zahrnuje v sobě útratu tzv. přímou, což jsou nákupy suvenýrů, platby za služby v daném dni, a tzv. útratu zprostředkovanou, kterou se rozumí např. ubytování v ČR placené prostřednictvím cestovní kanceláře či agentur v zahraničí.

Graf č. 4: Výdaje turistů za jeden den v roce 2016



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ a Fóra cestovního ruchu

V roce 2016, tedy v posledním roce ucelených zveřejněných čísel útratovosti zahraničních turistů, přijelo do České republiky 803 000 Rusů. Ruský turista zůstával v tuzemsku v průměru pět dní a za každý den pobytu utratil 4000 korun.(31)

Ruští turisté jsou pro český příjezdový cestovní ruch důležití i z hlediska širě vyhledávaných forem cestovního ruchu. Ty jsou následující:

- 1) Zážitekový gastronomický cestovní ruch: zážitky spojené s českým pivem, pivovarnictvím, s produkcí alkoholu – bylinných likérů, medoviny, slivovice. Kromě zážitků spojovaných s nápoji, vábí Rusy i česká tradiční

gastronomie. Které pokrmy patří mezi nejoblíbenější a nejvyhledávanější ruskými turisty, demonstruje Tabulka č. 1.

Při bližším seznámení se s nejvyhledávanějšími pokrmy, jež Rusové považují za české národní pokrmy, je zřejmé, že ne vše, co považují za národní tradiční pokrm takovým skutečně je. Z tohoto důvodu může být Tabulka č. 1 přínosná i využitelná pro odborníky z praxe.

Faktem zůstává, že ruští turisté se zajímají o české národní jídlo, regionální pokrmy či speciality, včetně nápojů. I v tomto jsou při porovnání například s čínskými a korejskými turisty odlišní a pro českou ekonomiku přínosní. Korejce či Číňany příliš česká gastronomie nezajímá. Nepatří mezi turistické cíle, kvůli kterým by do České republiky mířili.

Tabulka č. 1: TOP objednávaných tradičních pokrmů ruskými turisty podle jejich oblíbenosti

Pořadí	Název pokrmu
1	Tatarský biftek (таптрап)
2	Kachna, husa se zelím a knedlíky
3	Vepřové koleno se zelím, nejlépe bílým i červeným, variantou může být čerstvý křen
4	Polévky (zejména zelňačka, houbová polévka, kyselo, oukrop; tyto je nejlépe servírovat v chlebu)
5	Syrečky nebo nakládaný hermelín
6	Svíčková s knedlíkem
7	Guláš
8	Polévka v chlebu (houbová, smetanová)
9	Řízek (kuřecí, vepřové)
10	Kapr smažený s bramborovým salátem
11	Štrůdl (jablečný, višňový)
12	Kvašené okurky

Zdroj: zpracováno autorkou na základě vlastního dlouhodobého zúčastněného pozorování

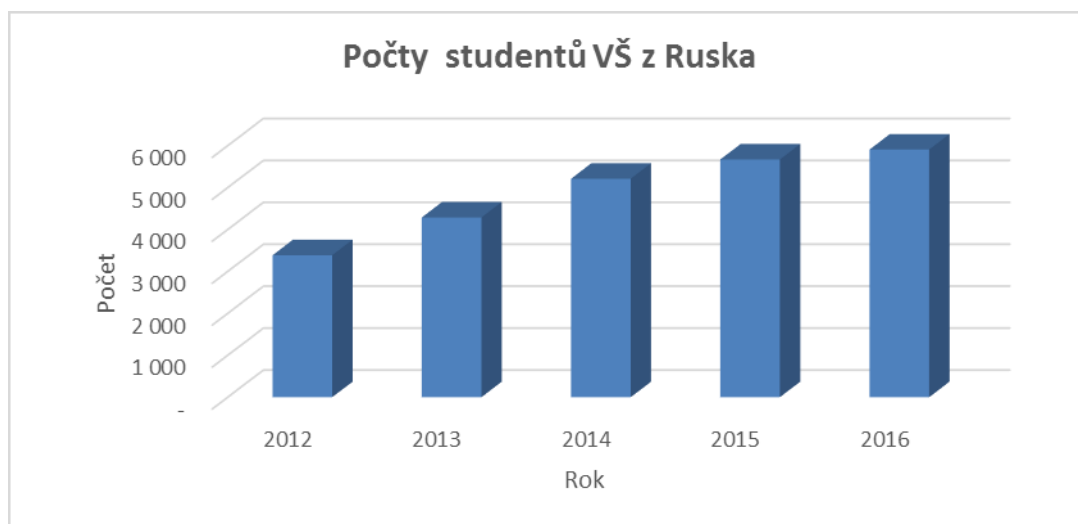
- 2) Zdravotní cestovní ruch. Jako primární se pro ruskou klientelu jeví léčebné lázeňské pobyty. Jsou na prvním místě zdůvodnění, proč ruští turisté míří do České republiky. Výjimečná a zcela odlišující je délka jejich pobytu ve zvolené lázeňské destinaci: 21 – 28 dní. Žádný jiný zahraniční turistický segment nepřijíždí do České republiky na tak dlouhý lázeňský léčebný pobyt. 28 dní je délka pobytu, která je srovnatelná pouze s délkou pobytu českých klientů, z nichž většina přijíždí do lázní na plně hrazený lázeňský

pobyt svou zdravotní pojišťovnou. Zpravidla se nejedná o samoplátce, ti využívají lázeňské pobyty na kratší pobytovou dobu.

Dále Rusové v rámci zdravotního cestovního ruchu vyhledávají pobyty spojené s estetickými zákroky, operacemi velkých kloubů a kloubních náhrad, dentální a oftalmologická péče i zákroky, redukční ozdravné pobyty, relaxační pobyty.

- 3) Studijní a vzdělávací turismus. Tato forma cestovního ruchu v sobě zahrnuje jak studijní krátkodobé cesty, dlouhodobé studium ruských studentů v České republice, příjezdy za účelem návštěvy vzdělávacích akcí, workshopů a konferencí. Počet ruských vysokoškolských studentů za sledované období v práci dokládá Graf č. 5:

Graf č. 5: Počet ruských vysokoškolských studentů v České republice ve sledovaném období 2012 - 2016



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ

- 4) Svatební turismus. Pro ruské turisty je Česká republika cílovou zemí pro konání svatby zejména pro *genius loci* vybraných míst. Jak sami turisté uváděli:

„České zámky a hrady jsou magické, mají romantickou a pohádkovou atmosféru ideální pro svatbu. Pomáhají předznamenat budoucí magický a pohádkový život svatebčanů“. J.N.

Nejčastěji se konají občanské svatby, církevní obřady následují až v Ruské federaci. Ale ani církevní svatba není v České republice výjimkou. Ruské turisty k výběru České republiky vede především možnost uspořádat svatbu na zámku či v hradních středověkých prostorách, případně jejich kaplích.

- 5) Kulturní turismus. Rusové velmi dobře znají Českou republiku a vědí, že bohatou historií kromě jiného reprezentuje množství architektonických památek, v centru jejich zájmu stojí i unikátní technické památky, návštěva divadelních představení, koncertů a výstav, muzeí.

“... Rusové mají často hluboký zájem o památky, ovšem stejně tak rádi nakupují a staví na odív svoje preference.“ J.N.

„Tak první asociaci mám hrady a pak kamenné mosty přes řeky dlažbu. A pohádky. A červené střechy. Vůbec – Česká republika je stará, pohádková. A všichni od dětství mi tak vyprávěli“ J.R.

- 6) Zážitkový cestovní ruch. Může být spojen s různými fyzickými aktivitami turistů, nákupním turismem, kulturními zážitky (v současnosti jsou velmi populární tematické exkurze, kostýmované prohlídky města či objektu; pro Rusy je typická touha po tajemství, návštěva mysteriozních míst, řešení rozličných úloh apod.). V popředí zájmu jsou i návštěvy českých ZOO či botanických zahrad.

Počty příjezdů Rusů do České republiky kromě poklesu rublu ovlivnila i anexe Krymu. Mnozí Češi se k politické události stavěli odmítavě, situaci na Krymu označovali jako morální zradu Ukrajiny.(56)(259)(261)(262) Řada pracovníků v cestovním ruchu se přiklánělo k názoru, že za této situace by Česká republika, případně její konkrétní města, neměla s ruskými turisty pracovat. K této skupině se přidal primátor Hlavního města Prahy Tomáš Hudeček. Primátor vydal prohlášení, v němž tvrdil, že Rusy v Praze nechceme. Vyústěním Hudečkových aktivit se stalo oficiální pozastavení partnerství Prahy s Moskvou.(95) Tento akt vnímal jako určitý protest proti narušování suverenity Ukrajiny Ruskem. Hudeček se tak podle svých slov přidal k řadě dalších evropských států či k USA. Jeho prohlášení nezůstalo dlouho bez odezvy, a to jak z moskevské strany, tak ze strany českých hoteliérů a restaurací:

Fórum cestovního ruchu, které sdružuje profesní svazy v oblasti cestovního ruchu, týden po zveřejnění Prohlášení primátora Hudečka mu zaslalo otevřený dopis, v němž žádalo, „aby obratem přehodnotil stanovisko Rady hlavního města Prahy a Usnesení číslo 2255 z 2. září 2014 zrušil.“(180) V dopisu se mimo jiné uvádí:

„...Musíme konstatovat, že jsme velmi znepokojeni Vaším krokem, kdy Vámi vedená Rada hlavního města Prahy na svém zasedání dne 2. září 2014 pod číslem 2255, schvaluje s účinností od 15. září 2014 pozastavení partnerství hlavního města Prahy s ruskými městy Sankt Petěrburg a Moskva. Nevíme, co Vás opravňuje rozhodovat také za podnikatele bez jakékoliv předchozí konzultace. Bohužel tímto neuváženým krokem velmi vážně poškozujete cestovní ruch, který je významným oborem právě v našem hlavním městě.

V roce 2013 přijelo do České republiky 803 tisíc ruských turistů. Ruský turista pobývá v České republice v průměru 5 dní a za každý den svého pobytu zde utratí 4 tisíce korun. Z každé stokoruny utracené turistou získává stát 41, - Kč na

odvodech, nemluvě o významu turismu pro zaměstnanost obyvatel Prahy a Středočeského kraje.

Ve sledovaném roce 2013 navštívilo Prahu 542 tisíc ruských turistů, kteří zde strávili v průměru 4 dny. Zde zdůrazňujeme, že největší počet těchto turistů je zejména z Moskvy. Poté co Evropská unie zavedla proti Rusku sankce a někteří naši politici se veřejně přidávali k vytváření protiruských nálad, byla Česká republika označena jako „třetí země“, ve které nemusí být pro ruského turistu bezpečno.... Došlo k výraznému poklesu počtu turistů přijíždějících z Ruska. V naší metropoli poklesl počet strávených dní během prvního kvartálu roku 2014 o celých 114 tisíc. Jednoduchým výpočtem pak lze spočítat, že ztráta činí 456 milionů korun.

Veškerou naši snahu o nápravu situace a představení České republiky jako bezpečné destinace, která si ruských turistů váží, jste Vaším neuváženým krokem zcela zmařil.“(180)

Apel Fóra cestovního ruchu nezůstal bez primátorovy odezvy, ale ta byla odmítavá stejně jako jeho prohlášení. Primátor odmítl jakkoliv reagovat na stížnosti či apely odborníků, případně komentovat názory zaznívající ze strany českých pracovníků v cestovním ruchu. Zcela ignoroval fakt, že z hlediska profesní etiky má jednat v zájmu těch, kteří ho na post primátora hlavního města zvolili. Osobní názory a soukromé postoje vůči aktuální politické situaci do této roviny nepatří.

Moskva jako okamžitou reakci na Hudečkovu Prohlášení doporučila svým obyvatelům, aby do Prahy, případně do Čech, nejezdili, a volili jiné destinace. Mediální ohlas v Moskvě byl podle hoteliérů nebývalý a hotely a cestovní kanceláře velmi rychle zaregistrovaly propad rezervací turistů z Moskvy od svých obchodních partnerů téměř o 30 procent. Petrohrad ve stejné době označil rozhodnutí pražských radních za nepřátelské gesto a svým občanům doporučil udělat totéž, co Moskva.

V této souvislosti je třeba zmínit, že Moskva byla partnerským městem Prahy od roku 1995. V roce 2000 obě města uzavřela dohodu o přátelských vztazích a spolupráci. Partnerství s Petrohradem uzavřela Praha v říjnu 1991. Města v rámci podepsaných smluv spolupracují i při pořádání společenských nebo kulturních akcí. Komerčních aktivit se podle Prahy rozhodnutí radních nijak netýká.

Zajímavé zjištění vyplynulo z výzkumu autorky. Přes počáteční domněnky, že se anexe Krymu objeví v dotaznících či odpovědích respondentů jako jeden z důvodů nevraživosti Čechů vůči ruským turistům, nestalo se tak. Ani jedna z odpovědí se této události netýkala. Na rozdíl od srpnové „pomoci“ v roce 1968. Přípomínka srpnových událostí roku 1968 se objevila jako důvod nevraživosti Čechů vůči Rusům jak u ruských, tak u českých respondentů. Krymská anexe ani v jednom případě (viz kapitola 2.2.3).

„Byli to Rusové, kdo přijel v roce 1968 do Československa, ne naopak.“(140)

„...nebudu s nimi hovořit, nebo jakkoliv reagovat, nechci. Rusky mluvím dobře, ale od roku 1968 je nemám ráda.“(85)

„... no jo, pořád se ptají, jestli je nemáme rádi kvůli roku 1968. A co si o tom vůbec myslíme... a že si myslí, že je kvůli tomu nemáme rádi, že to tak někdy vnímají. Já to raději nekomentuji a vždycky odpovídám, že politika a mé soukromé názory nejsou předmětem naší exkurze. Sice se na to moc netváří, ale co, že?“ D.V.

„I hoteliéři v zahraničí zaznamenávají, že mezi Čechy a Rusy jsou vypjaté vztahy. To dokazuje i další příklad z praxe. Český turista posílá do cestovní kanceláře reklamaci na služby v hotelu v Egyptě, kde byl ve frontě na baru vždy přednostně obsloužen ruský turista. Šetřením s manažerem hotelu a delegátem se zjistilo, že to byl pouze klientův předsudek a zaujatost proti ruským hostům. Personál hotelu je školen a hosty obsluhuje podle toho, kdo k baru přijde dříve. Manažer potvrdil, že se Češi s Rusy na místě slovně napadají a že vnímá napětí mezi nimi. Když se opatrně několika českých turistů ptal, jestli

tomu tak je, dostalo se mu odpovědi, že je to samozřejmé, když nás okupovali od šedesátého osmého dvacet let...

Na druhou stranu, z vlastní zkušenosti, tedy z vyprávění mých rodičů a tchyně, já jsem nabyla pocitu, že proti Rusům v této souvislosti nikdo nic neměl, že to spíše nemohli odpustit tehdejší vládní garnituře. Ale znovu říkám, odmítání Rusů kvůli 68 nevnímám, pouze kvůli jejich chování dnes.“ M.K.D.

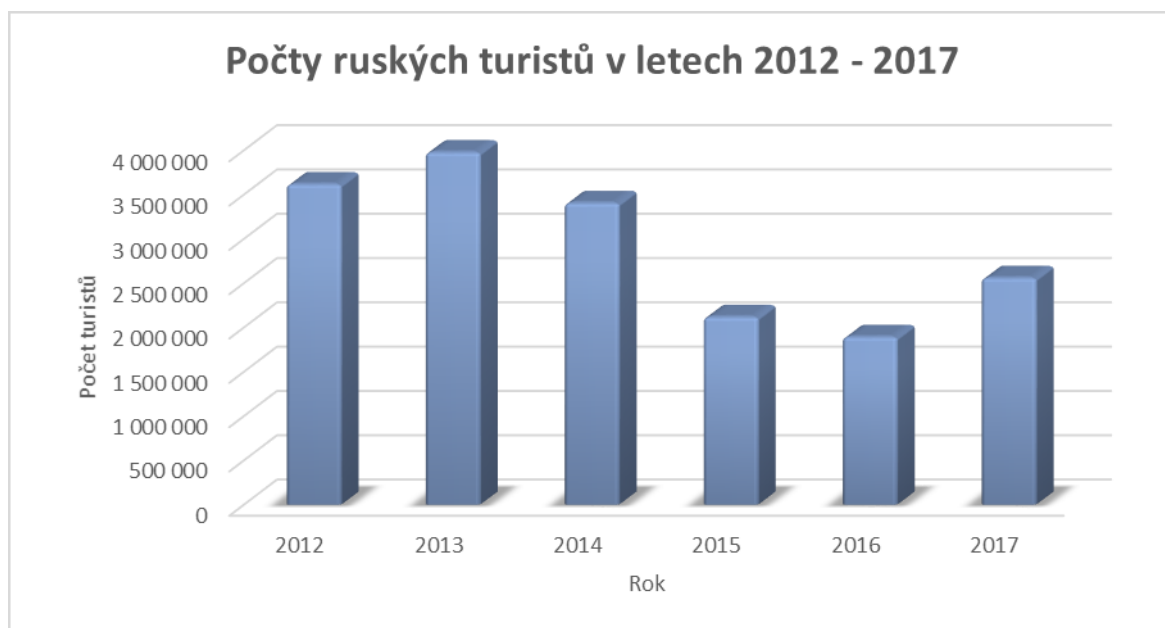
„Myslím si, že tady hraje roli i to, pro většinu to byla nebo i je asociace z rokem 1968 a tak měli možnost ještě jednou ukázat svůj postoj k takovému politickému chování Rusů.“ J.R.

„Dosud přežívají předsudky, související s určitými historickými, ale i objektivními událostmi, na kterých se podílely jak ČSSR (ČSFR) a SSSR, tak i ČR a RF. Viz např. zkrácené hodnocení výsledků 2. světové války anebo historicky a lidsky zpracovaný pohled na 1968.“ E.M.

„Spíše je vztah Čechů a Rusů velice vlašný. Budou tam vždy jisté historické milníky, které budou k předpojatosti mířit, jak je to taky při Němcích.“ J.Dor.

Od léta roku 2014 byla situace v českém příjezdovém cestovním ruchu cíleného na ruské turisty velmi napjatá a příjezdy zmíněného cílového segmentu zaznamenávaly citelný pokles. Situaci znázorňuje níže Graf č. 6.

Graf č. 6: Počty ruských turistů v letech 2012 - 2017

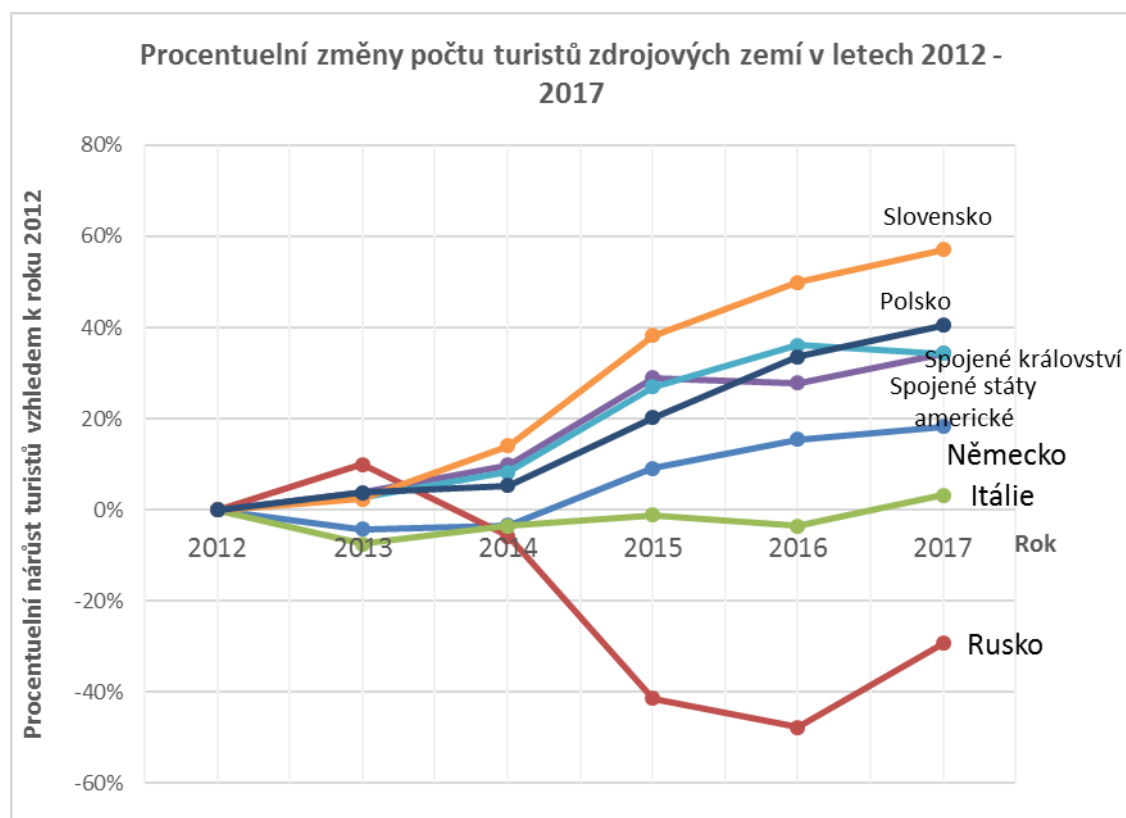


Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ

První místo v počtu příjezdů do České republiky dlouhodobě a beze změn udržují němečtí turisté. Ti netráví v zemi tolik času jako turisté z jiných zemí, ani neutrácí tolik, jako například Rusové. Rusové z tohoto úhlu pohledu patřili do roku 2014 mezi nejdůležitější. Pomyslné první „příčky“ TOP desítky příjezdového cestovního ruchu do České republiky byly po desetiletí prakticky neměnné. Situace se začala měnit mezi lety 2013 až 2014, kdy se začal viditelně měnit i segment příjíždějících turistů do země. Na předních místech se v TOP desítce začali objevovat Poláci, Slováci, viditelně rostl počet příjíždějících Číňanů i Korejců. Zvýšil se i počet Američanů či Britů. Nové zdrojové země svými turisty přispěly k oživení trhu příjezdového cestovního ruchu, k bohatší interkulturní spolupráci. Země, se kterými se do roku 2014, případně roku 2015 příliš nepočítalo, nově zaujaly v příjezdovém cestovním ruchu přední pozice a staly se těmi, s nimiž se v budoucnu musí počítat. Graf č. 7 vyjadřuje procentuelní změny počtu turistů na předních místech v příjezdovém cestovním ruchu České republiky mezi lety 2012 (tedy rokem, kdy byla situace poměrně ustálená) až 2017. Z grafu je patrné, kdy ruští turisté snížili počty svých příjezdů, jejich markantní propad

trval do roku 2016. Tehdy se situace začala zlepšovat a za vydatné marketingové podpory CzechTourismu. Rusové do České republiky začali opět přijíždět. Vzrůstající tendence počtu příjezdů pokračuje i v roce 2018. Do grafu nejsou zanesena z důvodu nezveřejněných aktuálních dat v době dokončování výzkumu. Konkrétní data počtu příjezdů jakýchkoliv turistů do České republiky budou k dispozici až na jaře roku 2019. ČSÚ poskytuje souhrnné údaje vždy po uzavření a statistickém vyhodnocení dat za jednotlivá čtvrtletí ve čtvrtletí následujícím, data za celý předchozí rok bývají k dispozici nejdříve na konci února, spíše v březnu. Graf zahrnuje pouze počty příjezdů z cílových zemí do České republiky pouze s nejpočetnějšími příjezdy od roku 2012.

Graf č. 7: Procentuelní změny počtu turistů zdrojových zemí v letech 2012 - 2017



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ

V rozmezí let 2014 – 2016 letech počet přijíždějících Rusů do České republiky klesal. Tato změna byla zčásti způsobena politickou situací, zčásti situací ekonomickou. Nejen ze zmíněných oficiálních postojů Prahy vůči ruským turistům, ale rovněž z důvodu silného poklesu rublu:

„Stále ještě sním o pobytu v Praze, ale s našimi výplatami to je problematické. Snad někdy získám nějaký grant.“³⁵ “ V.V.L.³⁶

To co, bylo pro Rusy do roku 2014 přitažlivé, přestalo platit. Česká republika pro ně do roku 2014 byla finančně velmi dostupnou destinací. Zpravidla při každé exkurzi v České republice a rozhovorech s ruskými turisty bylo možné slyšet následující komentáře:

„Česká republika je levná. Nejlepší je levné jídlo a ohromné porce. Pro vás je to možné drahé, ale v Moskvě byste se za tyhle peníze takhle královsky nenajedli. A levné a výborné pivo.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Ruská turistka v rozhovoru během komentované prohlídky Prahy. Srpen 2013.

S vysokým počtem ruských turistů postupně narůstal silný pocit nevole a nevraživosti u českých rezidentů. Znechucenost nad tím, že kamkoliv ve svém městě přijdou, slyší ruštinu, popřípadě vidí, a potkávají se s ruskými turisty, zaznamenala i autorka práce během dlouhodobého zúčastněného pozorování:

„...kam se vrátím, slyším ruštinu a vidím ruské turisty. V krámě, při procházce městem, na ulici, v hospodě, ve škole. Leze mi to na nervy. Jsou absolutně všude...“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, 2013, z diskuse studentů v semináři na VŠH.

³⁵ „...Все еще мечтаю побывать в Праге. Но с нашими зарплатами это проблематично. Может быть выиграю какой-нибудь грант.“

³⁶ Osobní korespondence V.V.L s autorkou práce.

„Souhlasím. Já jsem z Karlových Varů. Tam už pro jistotu Češi ani v centru nebydlí. Všichni jsme se odstěhovali. Řev ruských turistů a jejich množství mi vadí...navíc při normální vycházce přestávám mít pocit, že jsem doma... ale fakt je, že poslední dobou, jak ubyly příjezdy Rusů do Varů, je to mnohem lepší. Už mi tolik nevaděj.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, 2013, z diskuse studentů v semináři na vysoké škole hotelové.

V roce 2012 zveřejnil na GO-Region Tour Brno výsledky unikátního ročního výzkumu uskutečněného agenturou Stem Mark „Jak nás vidí Rusové“. Z nich vyplynulo, že „...naši zemi ruští turisté vnímají jako bezpečnou a levnou zemi, kde se dobře levně a dobře jí, příjemně tráví čas a nakupuje. Z těchto důvodů většina dotázaných by ráda návštěvu v České republice zopakovala. Dotazovaní, kteří v České republice ještě nikdy nebyli, vyjádřili přání navštívit zemi do pěti následujících let.“(153)

Z odpovědí ruských respondentů vlastního výzkumu autorky předložené práce vyplynulo, že každý z nich³⁷ by rád navštívil Českou republiku, protože slyšel od známých, přátel, rodinných příslušníků, že je to krásná pohádková země, kde mají Rusy rádi a kde je pro Rusy připravena skvělá turistická nabídka: všichni mluví rusky, nápisy jsou v azbuce, prodávají se i ruské suvenýry, noviny apod.

Podbízivé přizpůsobování se poskytovatelů služeb nebo českých lidí v destinaci ruské mentalitě a ruské kultuře(168) se negativně odráží v názorech českých rezidentů:

„V této otázce nepanuje jednoznačné rozdělení a je zejména důležité, aby diskuse probíhala v rámci demokratického procesu, kdy občané mají prostřednictvím místních samospráv, ale také například peticí či mediálního tlaku možnost přímo ovlivnit své okolí. Za konkrétní, dlouhodobý a neléčený problém vzhledem k působení ruské menšiny u nás považují obchody se suvenýry především v historické části Prahy, které nabízejí ruské

³⁷ Ruští respondenti žijící v Ruské federaci.

kulturní artefakty a produkty, nijak nesouvisející s českou kulturou a absentující manuální nebo uměleckou hodnotu, a jsou prezentovány jako lokální suvenýry – například ruské čepice, matrjošky a podobně.

Místní si již za téměř tři desítky let těchto obchodů zvykli přecházet je tzv. slepotou, ale pro turisty představují vizuální a kulturní smog, jehož odstranění by měla města i občané mnohem důsledněji vymáhat. Problematické je také agresivní zneužívání jistých druhů podnikání, které jsou operovány ruskou menšinou – například elektrická vozítka, která jsou nabízena turistům, ale značně vadí místním (tzv. segwaye či různé motorky a koloběžky).“ D.H.K.

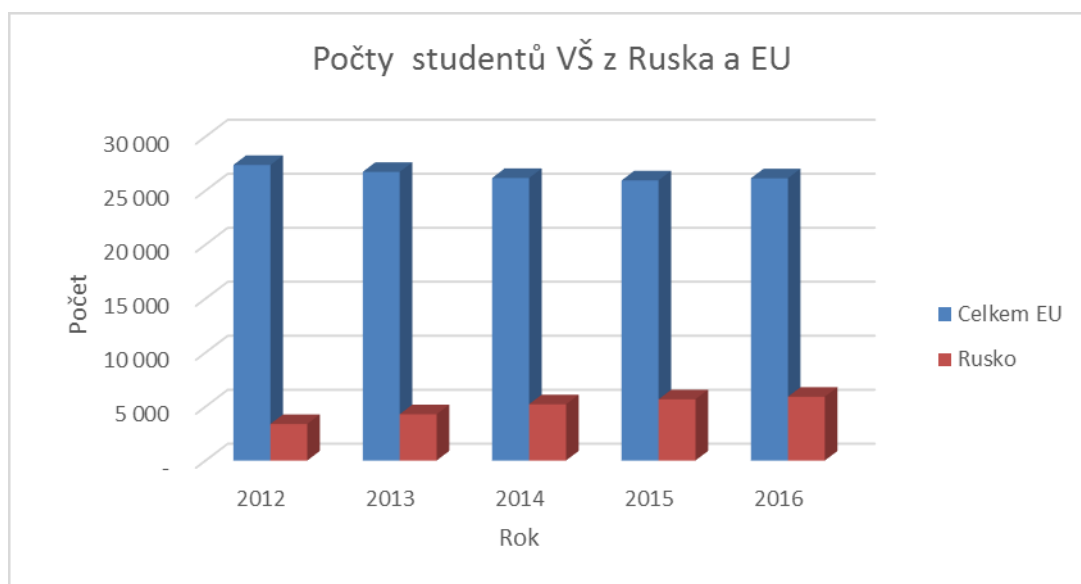
„Dle mého názoru je neetické, že v historických centrech měst potíráme tradiční české restaurace, českou lidovou tvořivost (proč ruské matrjošky u Karlova mostu, proč místo možnosti ochutnání lázeňských oplatek, čínský obchod s oblečením a umělými květinami?) Za neetické považuji i to, že po českých památkách může provázet kdokoli bez licence. To je nehoráznost, která dle mého názoru již poškozují naše kulturní dědictví.“ M.K.D.

„Chceme prezentovat sebe, nikoli se snažit přiblížit turistům jejich vlastní domovinu – to by snad mohli zůstat rovnou doma, ne??? Přijeli poznat naši kulturu, naši gastronomii, naši historii..... tak proč jim ji ukazovat změněnou, kaširovanou, přizpůsobenou viz moskevské butiky ve Varech, boršče v restauracích, matrjošky a ušanky v centru Prahy...“ Š.M.

Fakt, že Česká republika je pro Rusy relativně finančně dostupnou destinací, přestal po roce 2014 platit. Tato skutečnost se projevila nejen v poklesu běžných turistických pobytů, tak ve sféře vzdělávacího cestovního ruchu – snížil se počet akademiků, kteří přijížděli do České republiky za konferencemi a vzděláváním. Počet vysokoškolských studentů přijíždějících do České republiky z Ruské federace mírně vrůstal, což v porovnání s počty přijíždějících studentů z evropské unie je překvapivé. Jak lze pozorovat níže (viz Graf č. 8 a Tabulka č. 2), počet studentů z EU mírně klesá, zatímco u ruských studentů je tendence opačná

Vzdělávací a studijní cestovní ruch je jedinou z forem příjezdového cestovního ruchu zaměřenou na ruské turisty, která se v autorkou práce sledovaném období³⁸ nepotýká s výrazným poklesem cílového segmentu turistů.

Graf č. 8: Počty vysokoškolských studentů v České republice



Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ

Graf č. 8 zobrazuje data zveřejněná a veřejně dohledatelná, proto číselná osa končí rokem 2016.

³⁸Autorkou sledované období je rozmezí let 2012 – 2017. V případě počtu zahraničních studentů v České republice údaje pro rok 2017 nejsou v tabulce uvedeny, neboť ani v době dokončování práce nebyla relevantní data k dispozici. Jejich předpokládané zveřejnění je nejdříve na konci prvního čtvrtletí roku 2019.

Tabulka č. 2: Číselné vyjádření počtu zahraničních turistů/studentů v České republice

	2012	2013	2014	2015	2016
Zahranických studentů	39 442	40 359	40 971	42 117	43 622
Celkem EU	27 361	26 728	26 160	25 939	26 135
Rusko	3 386	4 287	5 210	5 670	5 906

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ

Podle slov J.N. z Prague City Tourism / Pražské informační služby, je jedním z hlavních cílů PCT, hoteliérů v Praze, Fóra pro cestovní ruch, opět zvýšit návštěvnost Prahy i celé České republiky ruskými turisty a dostat se v návštěvnosti zpět alespoň na úroveň roku 2013. Praxe ukazuje, že tento cíl je zatím nedosažitelný, ale faktem je, že se podařilo pokles počtu příjezdů ruských turistů do České republiky zastavit. Od druhé poloviny roku 2016 naopak začaly počty Rusů mířících do České republiky mírně stoupat.

Do roku 2013 obsazovali ruští turisté druhé místo v počtu přijíždějících turistů do České republiky, místo první pravidelně drželi i z hlediska výše útraty korun za den. Jako jediní z cizinců nakupovali a stále nakupují nejvíce českých tradičních výrobků, ať již se jedná o šperky, potraviny, klasické suvenýry. Stejný prim drželi v útratovosti za služby a nápoje. V této sféře je v roce 2016 a 2018 předstihli Korejci a nyní je dohánějí čínští turisté.

Tuto informaci osvětluje Tabulka č. 3. Názorně objasňuje, že sice pokles příjezdů ruských turistů je citelný, ovšem z hlediska počtu Rusů mířících k nám je i tak jejich počet nezanedbatelný. V porovnání s lety 2013, 2014, 2015 sice markantně poklesl, ovšem z hlediska celkového počtu příjezdů zahraničních turistů do České republiky si stále drží druhé místo.

Tabulka č. 3: Komparace změn počtu příjezdějících turistů do ČR ve sledovaných letech

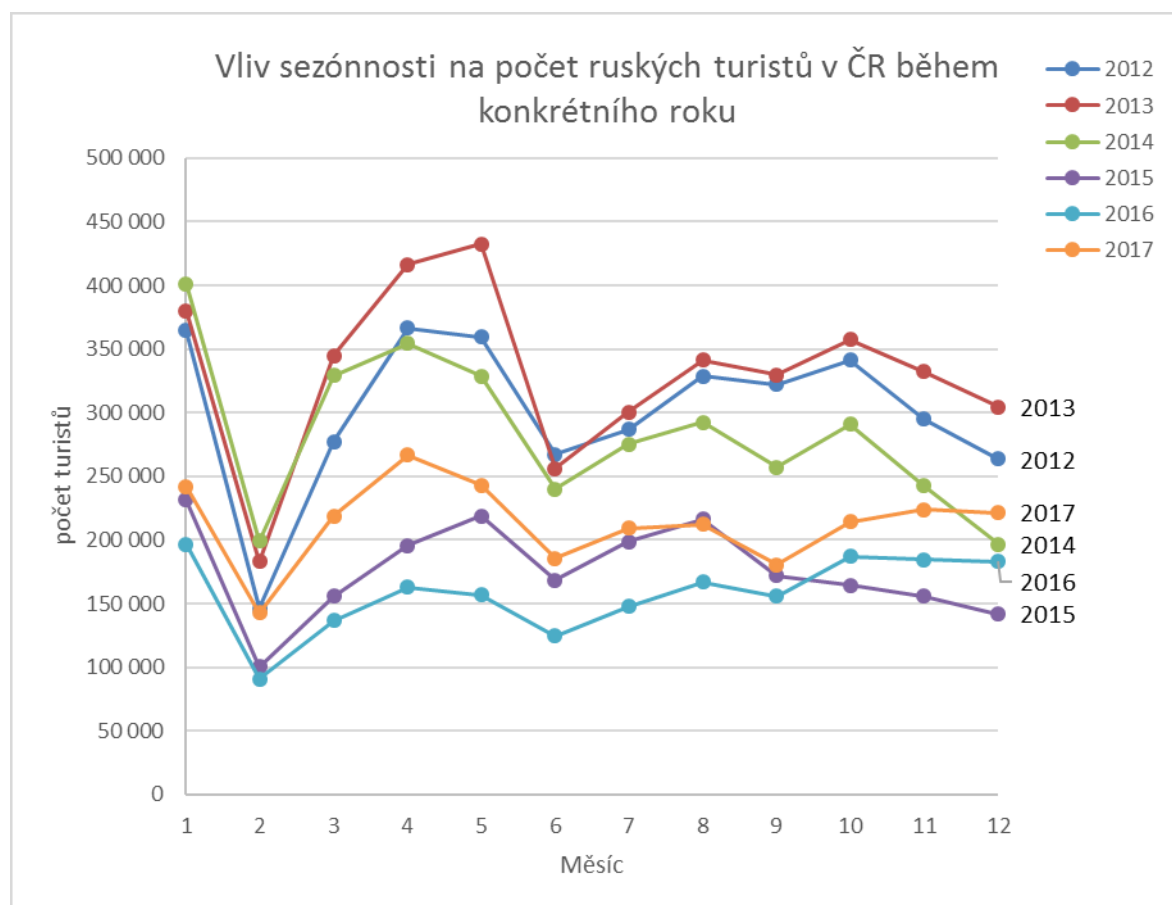
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Německo	1	1	1	1	1	1
Rusko	2	2	2	2	2	2
Slovensko	6	6	4	4	3	3
Spojené státy americké	4	3	3	3	4	4
Spojené království	5	5	6	5	5	5
Polsko	7	7	7	7	6	6
Itálie	3	4	5	6	7	7
Čína	19	18	15	14	13	8
Nizozemsko	9	10	10	9	9	9
Francie	8	8	9	8	8	10
Španělsko	11	11	11	11	11	11
Izrael	15	14	13	12	12	12
Ostatní asijské země	10	9	8	10	10	13
Jižní Korea	23	21	17	15	15	14
Rakousko	12	12	12	13	14	15
Ukrajina	13	13	16	18	16	16
Švédsko	20	17	19	17	19	17
Maďarsko	18	22	21	19	18	18

Zdroj: Vlastní zpracování dle ČSÚ

První místo ruští turisté zaujímají z pohledu počtu strávených nocí v České republice. Stále jsou jedinou skupinou, která v České republice tráví nejdelší dobu. Cílem MMR a jeho dceřiné agentury CzechTourism je ruský hovořící turisty udržet v České republice co nejdéle. To samozřejmě vyžaduje znalost i pochopení specifík ruský hovořících turistů a zohlednit je. Pro úspěšnost subjektů participujících na cestovním ruchu je fakt, že příjezdy ruských turistů jsou velmi vyvážené z hlediska počtu turistů v průběhu celého roku. I v tom mají turisté

z Ruské federace zajištěno prvenství. Určité výkyvy v příjezdech lze přesto vysledovat v průběhu roku ve spojitosti s oslavami Nového roku a pravoslavnými Vánocemi (konec prosince a první polovina ledna), „majskými prázdniky“ v květnu a letními prázdninami. Kromě konce ledna a února, které jsou v České republice považovány v příjezdovém cestovním ruchu za mimosezónu, jsou počty turistů z RF poměrně vyvážené v průběhu celého kalendářního roku. Sezónnost tedy, na rozdíl od turistů z jiných zdrojových zemí, nehraje u rusky hovořících výraznou roli (viz Graf č. 9).

Graf č. 9: Vliv sezónnosti na počet ruských turistů v ČR během roku



Zdroj: Vlastní zpracování dle ČSÚ

Od roku 2010 význam příjezdového cestovního ruchu v České republice stoupá a přes veškeré externality byla vzrůstající tendence v počtech příjezdů ruských turistů do České republiky zřetelnější. V roce 2012 navštívilo Českou republiku téměř 22,7 milionů zahraničních turistů, v roce 2013 více jak 23 milionů turistů a statistiky předpokládaly, že celkový počet návštěvníků za rok 2014 bude 23,2 milionů. Trend rozvrstvení příjíždějících byl následující: 39% zahraniční turisté, 51% jednodenní návštěvníci a 10% tranzitující cizinci. Výrazným změnám došlo na přelomu 2014 a 2015. Pro ekonomiku státu je důležitější než počet návštěv délka pobytu je fakt, kolik je zde turista ochotný za jeden pobyt utratit.

V průběhu zpracování zvolené problematiky vyplynuly i problémy související s interkulturní spoluprací a etikou. Ty předznamenaly směr kvalitativního výzkumu autorky. Nejpalčivější jsou:

1. Problém nesnášenlivosti místních (českých) lidí vůči ruskému segmentu příjíždějících turistů. Otázka iritace vůči ruským turistům je řešena v rámci kvalitativního výzkumu v další části práce (kapitoly 2.2.2, 2.2.3).
2. Podbízivost destinace cílovému turistickému segmentu ve smyslu kulturním, ekonomickém, sociologickém a v řadě dalších aspektů (aspekt asimilace a akulturace již byl v práci zmíněn, hlubší pozornost mu bude věnována v následujících kapitolách práce).
3. Odraz světového politického dění v příjezdovém cestovním ruchu do počtu příjezdů cílového segmentu turistů (viz kapitoly 1.2.2; 2.2).

Z předloženého grafického a tabulkového zpracování statistických údajů mapujících počty příjezdů ruských turistů do České republiky, jejich změny, útratnost, vyhledávané formy cestovního ruchu je patrna důležitost vybraného turistického segmentu pro český cestovní ruch. Z hlediska kvantitativního výzkumu by bylo možné zkoumat a analyzovat chování ruských turistů v České republice mnohem podrobněji, autorka by se mohla zaměřit i na vyhledávané turistické cíle, upřednostňované aktivity, nejčastější suvenýry kupované Rusy

apod. Taková kvantitativní šetření by sice byla zajímavá, nespojuje však se stanovenými cíli práce, a proto jim více prostoru v práci věnováno není.

Situace v příjezdovém cestovním ruchu českého státu se neustále mění, pružně reaguje na politickou i ekonomickou situaci ve světě, momentální oblíbenost a „módnost“ konkrétní destinace. Stejně, jako se mění faktory ovlivňující počet příjezdů turistů z konkrétní země, tak se mění i cílové segmenty českého příjezdového cestovního ruchu (Tabulka č. 3). V tak proměnlivém prostředí je vždy rozhodující prostředí hostitelské země a je krátkozraké jakýmkoliv chováním se těchto pro českou ekonomiku důležitých cílových skupin zbavovat nebo je odrazovat. Kromě dobré znalosti kultury národa přijíždějících turistů je důležitá vstřícnost cílové země. Ovšem vstřícnost, která není na úkor národa, jenž s turisty pracuje.

„...problémem je pak propojení místní komunity na turismus a získání podílu na ekonomickém, sociálním a kulturním profitu příjezdového turismu. – faktickým problémem je neustále vžitý pocit méněcennosti vůči zahraničním klientům, společností, ...“ M.P.

„Chceme prezentovat sebe, nikoli se snažit přiblížit turistům jejich vlastní domovinu – to by snad mohli zůstat rovnou doma, ne??? Přijeli poznat naši kulturu, naši gastronomii, naši historii..... tak proč jim ji ukazovat změněnou, kaširovanou, přizpůsobenou, viz boršče v restauracích, moskevské butiky ve Varech, matřošky a ušanky v centru Prahy atd. ... tedy myslím, předkládat tu skutečně kulturní, gastronomickou a historickou českou zemi!“ Š.M.

Rezidenti i turisté, případně cestovatelé, se musí v navštívené zemi cítit dobře. Ani jedna strana by neměla upozaděna, měla by existovat rovnováha mezi oběma spolupracujícími stranami. Interkulturní spolupráce, která respektuje kulturní odlišnosti setkávajících se národnostních skupin i jejich morální principy by měla navodit takové prostředí, z něhož si každá zúčastněná strana odnese něco zajímavého a obohacujícího.

Obsah kapitoly 2.1 doložil důležitost ruských turistů pro příjezdový cestovní ruch v České republice, upozornil na existující problémy ovlivňující počty příjezdů Rusů do České republiky a otevřel tak možnost hlubší kvalitativní analýzy vztahující se k tématu práce i vytyčenému cíli.

2.2 Ruská kultura, ruská duše a jejich odraz v etice příjezdového cestovního ruchu České republiky. Kombinovaný výzkum.

2.2.1 Uvedení do kvalitativního výzkumu, doplněného výzkumem kvantitativním. Metodika výzkumu.

“Ruským lidem můžete být okouzlen i zklamán, je možné od něho očekávat neočekávané, je schopen k sobě vzbuzovat silnou lásku i nenávisť.”
N. Berd’ajev

Kombinovaný výzkum předložené práce si kladl za cíl vytyčit a pojmenovat nejčastěji se vyskytující etická dilemata související s interkulturním střetáváním se ruské a české kultury v příjezdovém cestovním ruchu České republiky. Sekundárním cílem se stalo pojmenování možných příčin těchto mezikulturních střetů a nedorozumění.

Kvalitativní výzkum zaměřila autorka na následující problematické okruhy související s etikou příjezdového cestovního ruchu a interkulturalitou:

1. Turistická iritace. Problém nesnášenlivosti místních (českých) lidí vůči ruskému segmentu příjíždějících turistů. Otázka iritace vůči ruským turistům je řešena v rámci kvalitativního výzkumu v další části práce (kapitola 2.2.2, 2.2.3).
2. Podbízivost destinace cílovému turistickému segmentu ve smyslu kulturním, ekonomickém, sociologickém a v řadě dalších aspektů³⁹

³⁹ Aspekt asimilace a akulturace.

3. Odraz politického dění v příjezdovém cestovním ruchu do počtu příjezdů cílového segmentu turistů (viz kapitola 2.2.2).

Z formulování těchto okruhů předznamenávajících vlastní výzkum vyplynulo několik zásadních otázek souvisejících se zpracovávanou problematikou: Jak souvisí ruští turisté s interkulturalitou, etikou příjezdového cestovního ruchu České republiky? Existují, případně, je vůbec možné pojmenovat, česko-ruské konflikty vycházející ze střetu odlišných kultur v příjezdovém cestovním ruchu České republiky? Jsou vůbec tyto situace řešitelné? Napomůže jejich pojmenování možnému řešení? Lze poskytnout určitý návod ke zmírnění případných interkulturních problémů v oblasti etiky příjezdového cestovního ruchu zaměřeného na ruské turisty?

Předložená práce je reflexí dlouholeté interkulturní rusko-české zkušenosti autorky v příjezdovém cestovním ruchu České republiky.

Práce je pojata jako teoreticko-analytická studie. Teoretický základ textu je prolnut a doplněn příklady z praxe, vycházejících z dlouhodobého, více než dvacetiletého, zúčastněného pozorování autorky práce.

Primární kombinovaný výzkum vychází z praxe autorky, písemného dotazování⁴⁰, hloubkových expertních rozhovorů a dlouhodobého zúčastněného pozorování.⁴¹ Autorka práce využila svých zkušeností i kontaktů z praxe, kde působila především na manažerských pozicích Business centra Ruzyně a incomingových cestovních kanceláří. Pracovala rovněž na postu průvodkyně a delegátky cestovního ruchu doma i v zahraničí. Během více než dvacetileté praxe shromažďovala materiály s interkulturní problematikou, problematikou etických

⁴⁰ Písemné dotazování bylo zvoleno jako další podoba expertních rozhovorů. Otázky byly stejné, písemná forma byla volena v prvních letech psaní práce ze dvou důvodů: respondenti byli časově velice vytíženi a písemnou formu dotazování si vyžádali (i tak autorka čekala na některé odpovědi rok i více); a druhým důvodem využití písemné formy kvalitativního výzkumu byla nečekaná dlouhodobá pohybová indispozice autorky.

⁴¹ Písemné odpovědi respondentů i audio záznam z expertních hloubkových rozhovorů jsou k dispozici u autorky.

dilemat v příjezdovém cestovním ruchu zaměřených na ruské turisty v České republice. Dlouhodobé zúčastněné pozorování vychází nejen z praktických zkušeností v příjezdovém cestovním ruchu, je rovněž obohaceno i zkušenostmi autorky z akademického prostředí. Tedy zahrnuje zkušenosti z vlastní přednáškové, publikační, konferenční a konzultační činnosti. Informace zaznamenávající etické interkulturní sřety mezi českou a ruskou kulturou byly postupně zaznamenávané a shromažd'ované od 90. let 20. století do současnosti se staly výchozím materiálem primárního výzkumu práce.

Kromě dlouhodobého zúčastněného pozorování a získávání aktuálních informací pro výzkum předložené práce, posloužily autorce i rozličné akce na akademické půdě. Autorka přednáší na vysoké škole prezenční i kombinované formy studentům oboru destinační management cestovního ruchu a oboru komunikace, připravuje zejména ruské studenty na řádnou formu studia v nultých ročnících, poskytuje přednáškovou a poradenskou činnost v oblasti interkulturních specifik v České republice, ale i v zahraničí. Respondenty výzkumu byli proto kolegové akademici (čeští i ruští) a studenti všech zmíněných forem studia. Informace týkající se turistické iritace Čechů vůči Rusům a ruským turistům čerpají především z uvedených zkušeností autorky.

Metoda dlouhodobého zúčastněného pozorování byla doplněna metodou písemného dotazování vybraných českých i ruských respondentů, pohybujících se v analyzovaném prostředí interkulturního střetávání se Rusů a Čechů v oblasti příjezdového cestovního ruchu České republiky. Respondenti byli původně požádáni o hloubkový rozhovor. Vzhledem k jejich pracovní vytíženosti, ne přílišné časové flexibilitě a nečekané dočasné, leč dlouhodobé, pohybové indispozici autorky, bylo nakonec použito jako alternativa ústních rozhovorů písemné dotazování. Základní otázky, pokládané respondentům během osobního expertního rozhovoru, byly respondentům elektronicky rozeslány k rozpracování v písemné podobě. I tak některým respondentům trvalo několik let, než své odpovědi autorce předali. Někteří z nich naopak požádali autorku práce o možnost

své výpovědi aktualizovat a doplnit s ohledem měnící se situaci v příjezdovém cestovním ruchu.

Respondenti pro tento druh výzkumu byli vybíráni cíleně: dotazovanými se stali odborníci z praxe, tak aby byly zastoupeny nejdůležitější oblasti příjezdového cestovního ruchu. Respondenti jsou z oblasti řízení cestovního ruchu na státní úrovni, ředitelé a manažeři hotelů, agentur, destinačního managementu, oborových a školících společností, akademici i studenti, manažer letového provozu, ředitel a majitel jedné z největších společností zabývajících se prodejem letenek a spolupracující s ruskou leteckou společností Aeroflot, novináři, průvodci, studenti cestovního ruchu. V zájmu objektivity provedeného výzkumu byli osloveni respondenti čeští i ruští. Oslovení odborníci žijí a pracují v České republice i v Ruské federaci (viz Tabulka č. 4).

Zásadním problémem při sběru primárních dat se ukázala silná neochota oslovených osob poskytnout jakékoliv informace poté, co se dozvěděli, že se výzkum týká etiky a interkulturních střetů v příjezdovém cestovním ruchu zaměřeném na ruské turisty. Osloveným potenciálním respondentům podle jejich slov vadilo „problematické téma“ – příliš konfliktní a kontroverzní, aby své názory sdělovali veřejně. Nepomohla (kromě 4 ruských akademiků a jedné průvodkyně) ani nabídka důsledné anonymizace respondentů. Vyjadřovali se v tom smyslu, že Rusové či Rusáci jsou konfliktní sami o sobě, působí obrovské problémy svou arogancí a přezíravostí v Čechách a vůči personálu a nehodlají tyto situace jakkoli komentovat, své zkušenosti sdělovat apod. Druhým uváděným důvodem neochoty oslovených potenciálních respondentů zúčastnit se prováděného výzkumu byly prožité historické události, především srpen 1968 a přetrvávající pocit křivdy. Z původních 85 oslovených potenciálních respondentů jich nakonec spolupracovalo 26. Většina z nich, kromě tří, souhlasila s uveřejněním svých jmen, nicméně udělení písemného souhlasu se autorce od respondentů nedostalo. Souhlas byl udělen pouze ústní, proto se autorka předložené práce rozhodla označit

jednotlivé respondenty iniciálami, u anonymizovaných osob použila označení A.P. 1 – 3 (akademický pracovník).

Někteří z respondentů, a to Rusů žijících a pracujících v Ruské federaci, poskytli odpovědi na položené otázky pod podmínkou jejich anonymizace, v textu práce jsou proto jejich citované odpovědi označovány pod zkratkami uvedenými v Tabulce 4. Spolupráce s Rusy, žijícími v Rusku, vedla k použití metody „snowball“⁴², kdy jeden představitel vybrané profesní skupiny doporučil dalšího možného respondenta. Osobní doporučení známého člověka k probuzení zájmu o zkoumanou problematiku či jakoukoliv další činnost je pro Rusy typické. Překvapivé byly obavy, které zejména ruští akademici vyjadřovali – několikrát se ujišťovali, k čemu výzkum slouží, komu „poslouží“ a není-li sledováno otázkami mířenými na etiku, interkulturalitu příjezdového cestovního ruchu a případné projevy iritace něco jiného, „tajného“. Pravděpodobně z tohoto důvodu dvě třetiny odpovídajících Rusů žijících a pracujících v Rusku poskytnuvších rozhovor⁴³ nakonec nedovolilo své odpovědi zveřejnit. Čtyři Rusové chtěli zůstat v anonymitě, jedna respondentka odpověděla na položené otázky frází „*nejsem kompetentní se k čemukoliv podobnému vyjadřovat, nemám dostatek informací, abych mohla odpovědět, nejsem zplnomocněna tlumočit své názory apod.*“ Z tohoto důvodu byl její dotazník vyřazen z výzkumu. Pouze jeden z tohoto okruhu respondentů, rektor kalužské univerzity Ciolkovského a vedoucí katedry cestovního ruchu a religionalistiky tamtéž, neměl problém s adresným zveřejněním odpovědí.⁴⁴ Použité citace respondentů jsou v textu psány menším typem písma pro viditelnější odlišení od ostatního textu práce.

⁴² Jeden respondent požádal o spolupráci dalšího, a ten na základě osobně známého člověka, kterému důvěřuje, se spoluprací souhlasil. Princip vzniku „sněho koule“.

⁴³ Původně bylo o rozhovor či písemné odpovědi osloveno 20 Rusů žijících a pracujících v Ruské federaci, nakonec však 15 z nich s jejich využitím pro předložené práci nesouhlasilo a neposkytlo pro zpracování dát souhlas.

⁴⁴ Originály odpovědí respondentů, v písemné podobě i v podobě audio nahrávek jsou po vyžádání k dispozici u autorky předložené práce.

Písenné šetření bylo prováděno v letech 2008 – 2018. Rozmezí deseti let je v cestovním ruchu dlouhá doba. Příjezdový cestovní ruch reaguje na nejrůznější změny. Je ovlivňován složitou politickou situací, reflektuje ekonomické i sociální změny, společenské nálady v hostitelské i výjezdové zemi. Některé informace, poskytnuté respondenty na začátku prováděného výzkumu, tak nemusely být vzhledem k rozličným změnám a vzniku nových událostí v době dokončování práce aktuální. Z tohoto důvodu byli respondenti autorkou předložené práce požádáni o případné doplnění svých prvotních údajů či jejich aktualizaci, pokud to považují za důležité. Dvanáct z nich tento požadavek akceptovalo a své původní odpovědi doplnili několikrát. V posledním roce výzkumu byl proveden také hloubkový rozhovor se dvěma vybranými pracovníky příjezdového cestovního ruchu. Právě průběžná spolupráce s respondenty a aktualizace jejich výpovědí je jedna z nejcennějších částí předložené práce a dopomohla k vytvoření ucelenějšího pohledu na problematiku interkulturních konfliktů v příjezdovém cestovním ruchu zaměřeného na ruskou klientelu. Umožnila také pojmenování konkrétních problémů vyplývajících ze střetávání se rozdílných mravů dvou kultur: české a ruské, čímž napomohla splnění stanoveného cíle předložené práce.

Tabulka č. 4: Respondenti kvalitativního výzkumu a jejich označování v textu práce

Charakteristika respondenta	Zkratka respondenta
Recepční hotelu, bývalá studentka denního programu prezenční formy VŠH, Ruska žijící nyní sedmým rokem v Praze.	<i>A.P.</i>
Studentka kombinované formy studijního programu Destinační management na VŠH.	<i>A.F.</i>
Průvodkyně cestovního ruchu, členka Sdružení průvodců.	<i>D.V.</i>
Přednášející na UK. Novinářka zaměřující se na marketing i interkulturní specifika.	<i>D.K.H.</i>

Pedagožka VŠH se specializací ruského jazyka. Studovala po 2. sv. válce ruštinu na moskevské univerzitě. V Moskvě žila několik let i po ukončení studia.	<i>E.M.</i>
Marketingová odbornice na destinační management, odborná asistentka katedry cestovního ruchu VŠPJ.	<i>I.L.</i>
Ředitel a majitel Fly United.	<i>J.Šti.</i>
Novinářka a pracovnice týmu Asociace hotelů a restaurací. Zabývá se ve své tvorbě krom jiného i popisováním specifik vybraných kultur.	<i>J.Dor.</i>
Rehabilitační pracovnice lázeňského hotelu v Poděbradech.	<i>J.Du.</i>
Ředitelka MERAN tourist, předsedkyně Sdružení průvodců.	<i>J.M.</i>
Ředitel a provozní manažer jídelny a restaurace Pražského hradu.	<i>J.V.</i>
Odborná konzultantka Prague City Tourism, původně školitelka a vedoucí oddělení pro vzdělávání v Pražské informační službě.	<i>J.N.</i>
Ukrajinská produktová manažerka cestovní agentury zaměřené na rusky hovořící turisty.	<i>J.R.</i>
Ruská pedagožka, přednášející ruský jazyk na VŠ v Praze.	<i>J.C.</i>
Akademický pracovník katedry cestovního ruchu VŠPJ, šéfredaktor Studia Turistica.	<i>J.Š.</i>
Manažerka ČEDOKu a CK EXIM tour, specialistka na programovou nabídku vybraných kultur.	<i>M.K.D.</i>
Student destinačního managementu na VŠH, sezónní pracovník zámeckého hotelu Loučeň.	<i>M.D.</i>
Manažer letového provozu české letecké společnosti TRAVEL Servis.	<i>M.Ch.</i>
Ředitel sítě zahraničních hotelů Hilton.	<i>M.Pit..</i>
Ředitelka agentury Czech Tourism.	<i>M.P.</i>

Specialistka na teorii cestovního ruchu, RF, Kaluga.	<i>A.P. 1</i>
Odborník na teorie destinačního managementu, RF, Moskva.	<i>A.P. 2</i>
Specialista tvorby produktové nabídky cestovního ruchu, RF, Petěrburg.	<i>A.P. 3</i>
Odbornice oboru Aplikované etiky a práva.	<i>Š.M.</i>
Ruská průvodkyně a novinářka, žijící a pracující v Karlových Varech od konce druhé světové války.	<i>T.K.</i>
Docent a rektor fakulty religionalistiky a cestovního ruchu Kalužské univerzity.	<i>V.V.L.</i>

Zdroj: vlastní zpracování

Spolupráce na výzkumu s Rusy, případně Ukrajinci, kteří dlouhodobě žijí a pracují, studují či studovali v České republice, byla složitější, než s Rusy žijícími v Ruské federaci. Problémem byla problematická úroveň znalostí češtiny. Přestože se někteří snažili zpočátku odpovídat v češtině, jejich neznalost jazyka způsobovala to, že přecházeli z češtiny do ruštiny, případně se česky vyjadřovali tak, že nebylo zřejmé, co svou odpovědí chtějí sdělit. Proto byli požádáni, aby odpovídali v mateřském jazyce. Jejich odpovědi v ruštině jsou v textu umístěny do poznámek pod čarou, v textu práce jsou použity české překlady autorky práce.

Odpovědi Rusů či Ukrajinců, kteří dlouhodobě žijí či působí v České republice a byli hrdí na to, že jsou schopni odpovídat v češtině i písemnou formou, jsou ponechány v textu z důvodu autentičnosti bez výrazných úprav. V zájmu zachování co největší autentičnosti jsou v českých odpovědích ruských respondentů i odpovědích ukrajinské respondentky zachovány gramatické i stylistické chyby. Korektury odpovědí autorka práce provedla minimálně, pouze opravila zjevné překlepy či vynechaná písmena.

Vytyčené okruhy výzkumného záměru kvalitativního výzkumu práce a položené otázky tak navodily a předznamenalaly obsahové zaměření kapitol 2.2.2 a 2.2.3.

2.2.2 Hodnotové paradigma ruské kultury, ruská duše, homo sovjetikus a jejich odraz v etice příjezdového cestovního ruchu České republiky

„Jestli je na světě země, která by byla pro druhé, vzdálené i sousední, neznámou, neprobádanou, více než kterákoli jiná nepochopenou a nepochopitelnou, tak tou zemí je, bezesporu, Rusko pro své západní sousedy,“ Fjodor Michaljovič Dostojevskij(243)

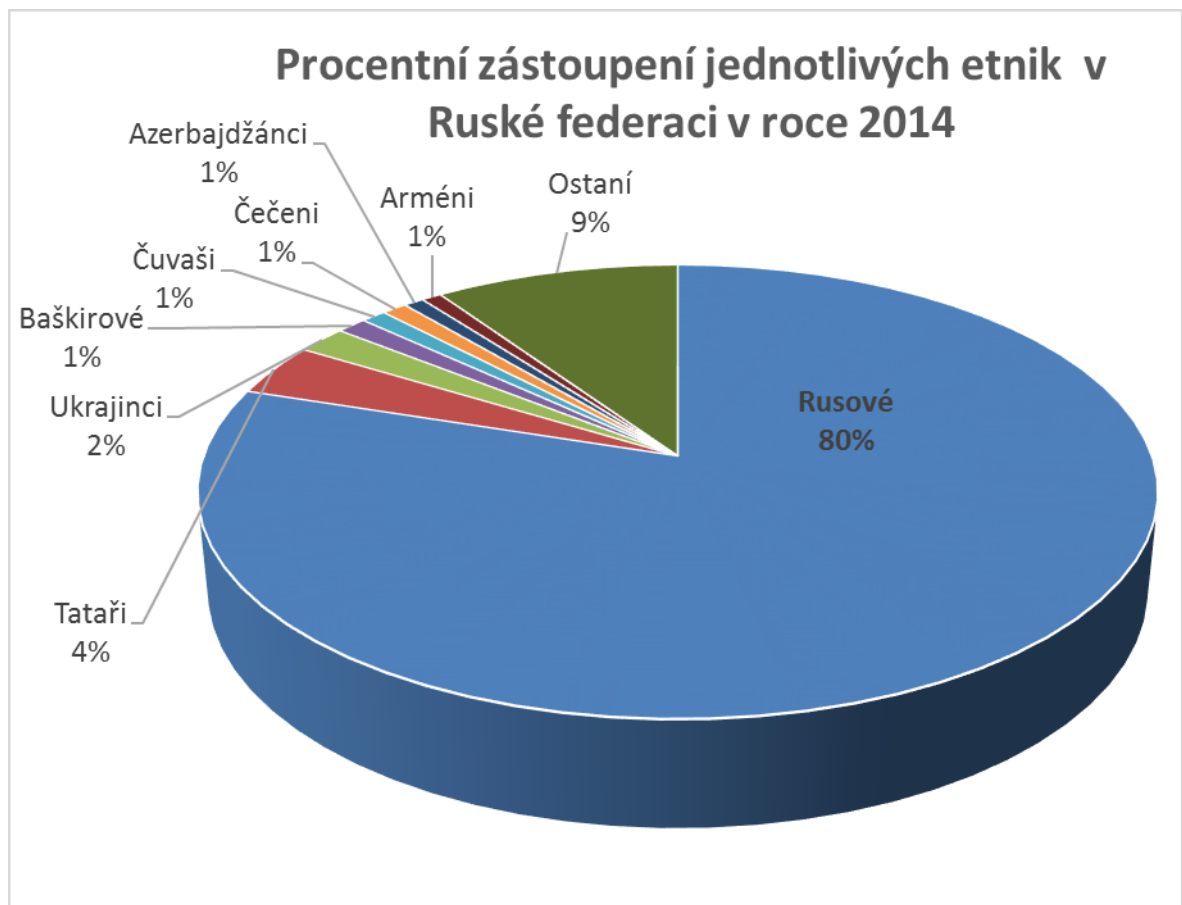
Rusko, neboli Ruská federace, je i v první polovině 21. století geograficky největším euroasijským státem světa. Tento fakt je stále platný i po rozpadu bývalého SSSR, tedy i po osamostatnění se dvanácti bývalých svazových republik v 90. letech 20. století. Ruská federace je osmým nejlidnatějším státem světa. Odtud lze chápat ruské megalomanství ve smyslu *„u nás je vše největší, máme všeho nejvíc a je nás mnoho“*.⁴⁵

V současném Rusku, čítajícím více než 144 milionu obyvatel⁴⁶ ve 21 republikách, žije kromě Rusů i řada příslušníků jiných etnik. Ta se spolupodílí na formování hodnotového paradigmatu současné ruské kultury, hodnotových i legislativních norem, morálky a etických principů. Mezi nejpočetnější etnické skupiny spoluutvářející ruskou kulturu patří například Tataři, Ukrajinci, příslušníci států bývalého Sovětského Svazu a další etnika. Rozložení etnik v Ruské federaci znázorňuje Graf č. 10.

⁴⁵ Nejčastější odpovědi ruských turistů či Rusů, s nimiž autorka disertace během svého zúčastněného pozorování pracovala. Tato věta byla, zaznívala vždy ve snaze co nejlépe popsat Rusko a mentalitu Rusů.

⁴⁶ Údaje k poslednímu sčítání lidu v roce 2010.

Graf č. 10: Procentní zastoupení jednotlivých etnik v Ruské federaci v roce 2014



Zdroj: vlastní zpracování dle

http://www.gks.ru/free_doc/new_site/perepis2010/croc/perepis_itogi1612.htm

Graf znázorňuje národnostní i etnické rozložení obyvatel Ruské federace k roku 2014. V tomto roce se uskutečnilo hromadné sčítání lidu, jehož data jsou veřejně dostupná a dohledatelná. Novější, aktuální data k datu dokončování práce nebyla k dispozici.(213)

Z hlediska etnické různorodosti či náboženské pestrosti je velice složité generalizovat podstatu ruské kultury, její morální principy. Ke složitosti vyčlenění základních rysů přispívá i fakt, že kultura jakékoliv společnosti, respektive její

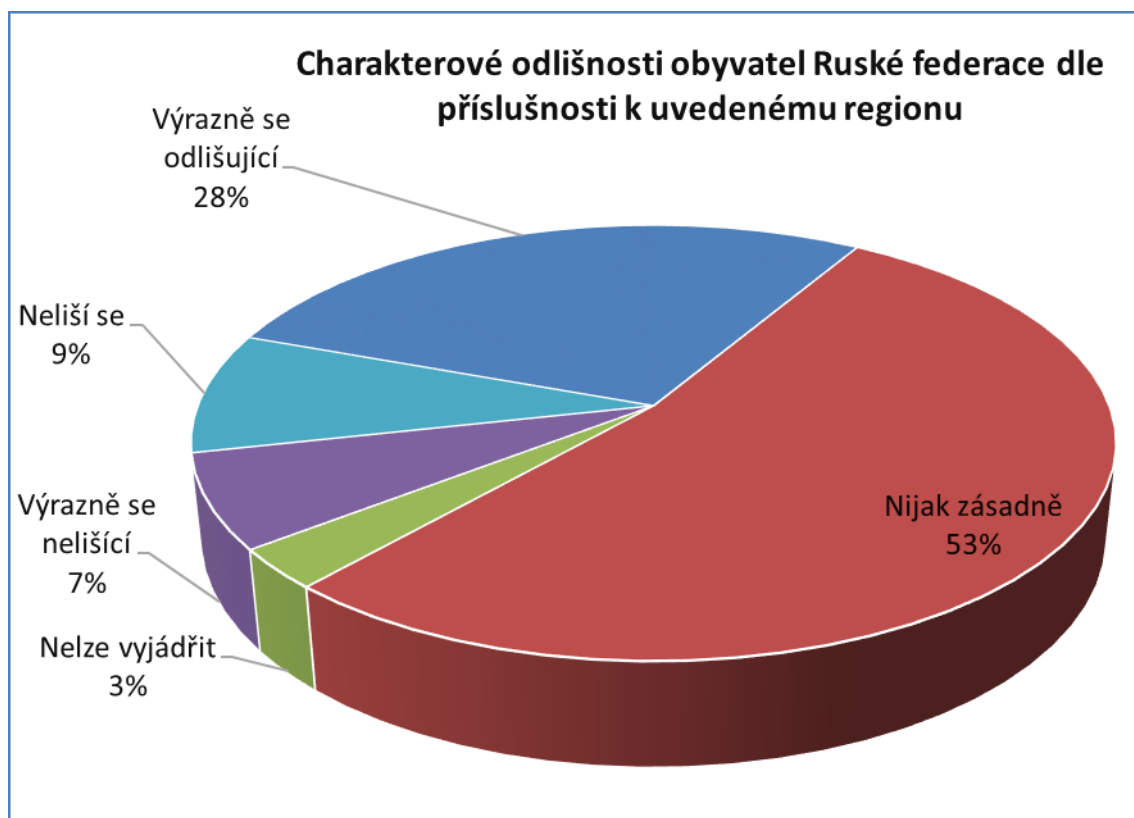
hodnotové paradigma, nejsou neměnné. Mění se a vyvíjí se, odráží změny ve společnosti a země, jíž se týkají (viz kapitola 1.4).

Základní rysy ruské kultury lze vysledovat dlouhodobým zkoumáním změn současných i historických, klasické ruské literatury, zejména pak literatury doby realismu. Ruská kultura je pro cizince obtížně uchopitelná, stejně tak jako ruská duše: „*Rusko není možné rozumem pochopit, společným měřítkem jej nelze změřit, je zcela osobité. V Rusko můžete pouze věřit.*“⁴⁷ Volný překlad Tjutčevových veršů(257) autorkou práce.

Důvodem těžké uchopitelnosti podstaty ruské duše či složitosti vymezení základních principů ruské kultury a jejího hodnotového paradigmatu nemusí být jen etnická a náboženská různorodost, dějinné události. Důvodem může být i fakt, že Rusové sami mezi sebou provádějí selekce, při nichž se vyčleňují a „třídí“, jak ukazuje následující Graf č. 11, který poukazuje na to, že více než třetina Rusů se domnívá, že fakt, kde se člověk narodil a vyrůstal, ovlivňuje i jeho vlastnosti, morální zásady a chování.

⁴⁷ Умом Россию не понять. Аршином общим не измерить: У ней особенная статья - В Россию можно только верить (Fedor Tjutčev, 28.11.1866).

Graf č. 11: Charakterové odlišnosti obyvatel Ruské federace dle příslušnosti k zobrazené části Ruské federace



Zdroj: Vlastní zpracování dle <https://iom.anketolog.ru/2014/04/08/regiony-s-harakterom-vliyaet-li-mesto-prozhivaniya-na-mentalitet-i-povedenie>

Odlišností mezi sebou z důvodu příslušnosti k určitému geograficky vymezené části Ruska jsou si Rusové velmi dobře vědomi. Již několikrát byl v práci zmíněn odkaz na klasickou ruskou literaturu, v níž autoři vymezují odlišnosti Rusů mezi sebou – Moskvou a Petrohradem, Sibiří a dalšími geografickými celky Ruska.⁴⁸

To, jak dalece je tento historicky prověřený fakt aktuální i v 21. století, si celonárodně ověřoval ruský server Anketolog v roce 2014.⁽¹⁴⁹⁾ Provedl průzkum mínění obyvatel Ruské federace na téma “regiony s charakterem”. Cílem dotazování bylo zjistit, zdali se Rusové domnívají, že to, v jaké geografické části Ruské federace žijí, ovlivňuje jejich mentalitu a chování. Průzkumu se zúčastnili

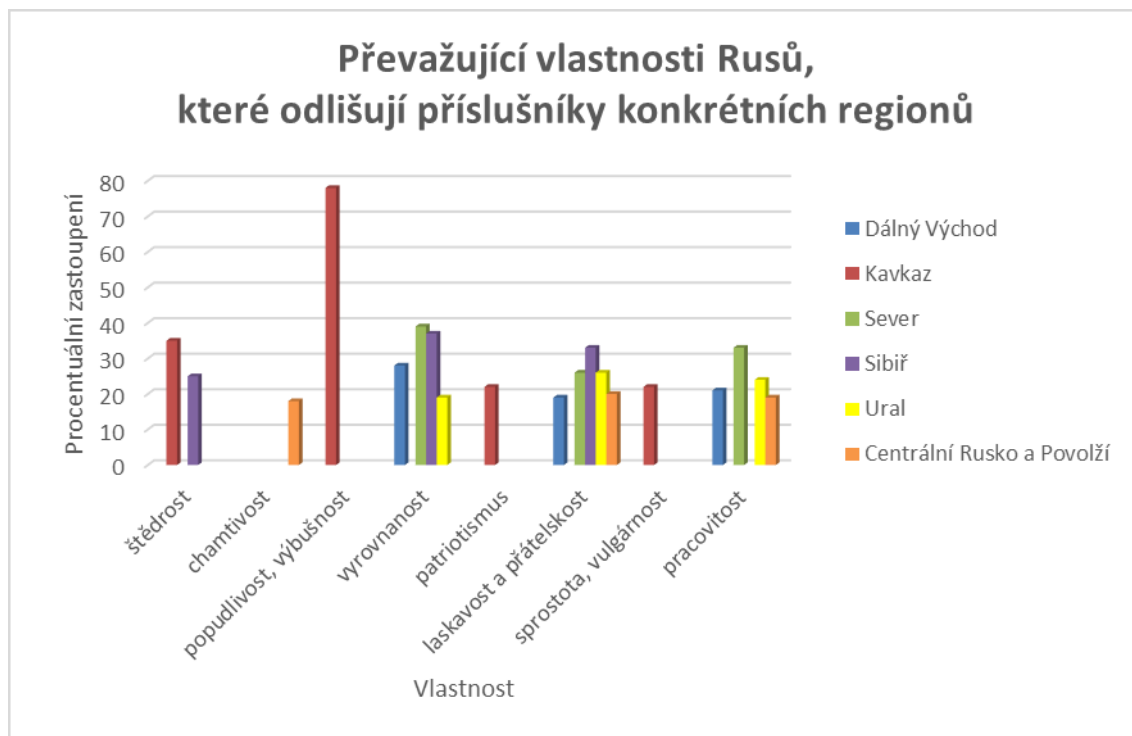
⁴⁸ Gogol, Čechov, Dostojevský, Tolstoj

obyvatelé z celé federace, a to v následujícím procentuálním zastoupení: 23% respondentů pocházelo ze Sibíře, 48% z centrálního Ruska a Povolží, 3% z Dálného Východu, 7% respondentů pocházelo ze severní části Ruska, 13% z Uralu a 6% z Kavkazu.

Respondenti tohoto průzkumu zpočátku tvrdili nadpoloviční většinou, že místo, z něhož Rus pochází, vliv na jeho chování či vlastnosti nemá (Graf č. 11), v dalších odpovědích ovšem toto tvrzení vyvrátili.

Přestože více než polovina (53%) odpovídajících Rusů uvedla, že si není vědoma výrazných odlišností, všichni dotázaní vyčlenili geografické regiony Ruska a vlastnosti obyvatel, které jsou pro ně podle nich pro ně typické (Graf č. 12). Nejvíce se podle odpovídajících Rusů povahově liší lidé z Kavkazské části Ruské federace. Z šetření Anketologu vyplynulo, že Kavkazci jsou považováni za nejvíce vznětlivé a popudlivé, největší patrioty mezi Rusy, vulgární, zároveň však štedré. Za nejvyrovnanější, laskavé, přátelské a pohostinné obyvatele Ruska jsou považováni Sibiřané. Podle vyjádření respondentů jim nechybí ani štedrost.

Graf č. 12: Převažující vlastnosti Rusů, které odlišují příslušníky konkrétních regionů



Zdroj: Vlastní zpracování dle <https://iom.anketolog.ru/2014/04/08/regiony-s-harakterom-vliyaet-li-mesto-prozhivaniya-na-mentalitet-i-povedenie>

Celonárodní průzkum z roku 2014 se zaměřoval na analýzu toho, zdali si Rusové uvědomují krajové odlišnosti, a pokud ano, jsou-li přesvědčeni, že se geografická příslušnost k určitému regionu Ruska odráží v povaze tamních lidí, jejich chování, morálce, zkrátka, ovlivňuje-li ruskou duši. Z průzkumu vyplynulo, že Rusové některým geografickým celkům Ruské federace a jejich rodákům připisují vlastnosti, jež je odlišují od ostatních ruských obyvatel. Jsou přesvědčeni, že se u obyvatel konkrétních regionů zakořenily rozdílné stereotypy povahy i chování, které se odrážejí například ve vtipech, citátech, průjovídkách. Jaké konkrétní odlišnosti připisují obyvatelé Ruska jednotlivým oblastem, demonstruje Graf č. 12.

Sami Rusové se netají tím, že mezi sebou rozdílly dané regiony Ruska dokáží odlišit a určit mnohem lépe než cizinci. To, že rozdílly mezi sebou vnímají, dokazují nejen Graf č. 11 a Graf č. 12, ale i odpovědi respondentů vlastního výzkumu autorky práce:

“Predem musim rict, ze Rusko je obrovsky stat a Rusove se chodne lisi. Zalezi hodne ma region, odkud pochazi. Rozlisovala bych 3 velke skupiny: z Petrohradu, Moskvy a Rusy s ostatnich mensich mest.

Do skupiny z Moskvy bych zaradila vice bohate lidi, avsak to neznamená, ze uroven jejich chovani je vzdycky odpovidajici. Vzdycky chteji za svoje penize dostat co nejlepsi sluzby a nikdy nebudou potihu, pokud jim neco nevychovuje.

Rusi s Petrohradu povazuji za vice vyspele v kulturnim smyslu, jelikoz Petrohrad je mesto, ktere je nejvic Evropske s celeho Ruska. A lidi, narozene tam od malicka jsou zvykle na kulturni chovani .

Mezi sebou neustále soutěží a se i pomlouvají.

Hodně odlišny jsou lidé ze Sibiře. Já je poznám na první. Hned. Neumím říct proč, ale je to tak. Jsou jiní .

Co se týká vnitřních pocitů a asociací, tak mi přijde, že jsou více uzavřené do svých regionů, neradi se přestěhování do centrálních regionů (narozdíl od nás, Kavkazců). Ještě mě přijde, že jsou celkově moc inteligentní (Novosibirsk je známý svými vysokými školami) Kromě toho myslím, že národy Sibiři jsou záhadné, uzavřené ve svých komunitách a své kultuře. Podobně národům Kavkazu mají a sledují své tradice. Myslím, že celkově Moskva a Petrohrad jsou města, kde je složitěji poznat originální mentalitu kvůli velkému procentu migrantů, avšak Sibiřské regiony jsou na to naprosto skvělé.”
A.P.

“Sibiřané a jiní obavatelé provinčních částí Ruska věřili v sebe a v Boha. Jedině on jim moh pomoci. Jejich povaha i morálka se odlišuje od ostatních hlubokou nábožností, vírou v Boha. Proto se jeví jako duchovně založení lidé. Existuje pro ně mnoho tabu. Jsou dobří, vždy ochotní pomoci druhým lidem. Pokud si představíš, že tisíce kilometrů nejsou žádná obydlí, města, osady, cesty. Nad řekami nejsou žádné mosty, pouze v době, kdy řeky zamrznou, můžou se lidé dostat na druhý břeh. A pokud celou dobu nepotkáš člověka, je

pochopitelné, že jsi vděčný za setkání, pomoc, teplo, jídlo. Proto jsou Sibiřané považováni za dobrosrdečné, přívětivé a dobrotivé lidi. ⁴⁹ T.K.

“Rusové pořád soutěží a nemají rádi mezi sebou v Rusku Moskva proti Pěterburg, oba proti Sibiři...a další. Je fakt zajímavé, jak se nad sebe povyšují, a přitom je to v podstatě totéž, co do mentality, moralky. Možná jen se liší hodně ekonomicky, vzděláním a láskou k lidem. Lidi z Moskvy si myslí, že jsou “víc”, totéž ale lidi z Petěru. Navíc hodně často Rusové o Moskvičích říkají, že to vlastně ani nejsou Rusové. Moskva je stat ve státě. Hodně cizinců a přistěhovalců, takže to už není pro hodně ruských lidí nic ruskeho. Co je ale srandovní, že totéž mají Rusové tady v Čechách. Hodně se odlišují od Rusů v Karlových Varech. Taký říkají to, co o Moskvičích – Karlovy Vary jsou Rusko v česke republice a jsou hrdí na to, že bud jsou nebo nejsou odtud, ale ž treba sou s Prahy a tak... selekce mezi sebou je nám vlastní, ať jsme kde sme”

Tyto skupiny si prinaseji i odpovidajici styl chovani, ktery zercadlove odpovida mentalite a rozdeleni spolecnosti v domovskem state.“ J.R.

Jistá řevnivost mezi uvedenými městy není záležitost pouze současná. Jako směšný, leč podstatný rys ruské kultury je líčena a kritizována řadou ruských klasiků (Dostojevskij, Tolstoj, Gogol, Čechov). Moskva, Sankt Petěrburg mají v současné Ruské federaci výsadní, ale zcela rovné postavení – jsou to jediná velkoměsta s federálním statutem. Výsadní postavení Moskvy a jejích obyvatel vyvolávala i vyvolává u obyvatel jiných měst nejen soutěživost, ale i závist:

„Mnoho lidí s Ruska žárnilo a žární na Moskvu, na Moskvany, protože měli vždy nejlepší příležitosti. Byli vždy nejbliže k caru, mohli si stěžovat, hledat spravedlnost. To vyvolávalo závist, která přetrvala do dnešní doby. Což není dobré. Proto existuje na

⁴⁹ Сибиряки и другие люди из провинциальной России верили в себя и в Бога. Только он им мог помочь. Их менталитет отличается глубокой набожностью, верой в Бога. Поэтому они считаются духовными. Для них многое "ТАБУ" -запрет- по определению. Они добры, в их привычке помогать людям. Представь себе, что на тысячи километров нет жилищ, поселений, городов. Нет дорог. Реки полноводны, как моря, но нет мостов. И только зимой когда река замерзнет, можно перебраться на другой берег. И если встречаешь человека, конечно же просишь помощи, пропитания, тепла. А потому считается, что сибиряки - люди добосердечные и доброжелательные, приветливые.

Moskvany dvojí měřítko, ale oni sami jsou na ně již zvyklí. Znovu ale připomínám: Moskva není celistvou společností. “⁵⁰ T.K.

Ohromná rozloha, nerostné bohatství, hluboká historie, četná náboženství formovaly ruskou kulturu i mentalitu více než jedenáct století. Velký národ si během nich budoval patřičné sebevědomí a hrdost. I v dnešní době se odrážejí ve složité povaze Rusů a jsou často terčem pozornosti cizinců při výjezdech Rusů za hranice domoviny. Nevoli a nevráživost způsobují i v České republice:

„Rus je příslušníkem velkého národa, což se někdy projevuje v jeho velikášském chování (podobné je to např. u Američanů)“ J.N.

„...je jich hodně, jsou příslušníci velkého národa a taky to patřičně a pořád zdůrazňují. Dávají hodně rádi na odív, že u nich je všechno větší, tedy ogromnoe, všeho mají mnoho apod. Přesně tohle může působit nejen velikášsky, ale i hodně arogantně a je fakt, že Češi jsme na to hákliví.. Ale po pravdě – takhle se chovají všechny velké národy – Američani, Němci...ve výsledku je to jedno.“ D.V.

„...Na druhé straně je vnímám jako nevychovanec a agresory s nadřazeným (carským) chováním, kteří neakceptují žádná pravidla.“ M. Pit.

„Rusové mají jinou mentalitu a jiné sociální normy. Velmi často se chovají ve společenském kontaktu tak, že je to domácími považováno za neomalené – předbíhají ve frontě, jsou hluční. Vše chtějí pro sebe, jsou arogantní a dávají okázale najevo svůj sociální status.“ D.K.H.

Faktorem, negativně ovlivňujícím vzájemnou interkulturní interakci dále historické události, ale i řada předsudků, se kterými Češi k ruským turistům

⁵⁰ Москвичам многие завидовали, потому что они всегда имели лучшие возможности и были близки к царю, могли пожаловаться, искать справедливость. Эта зависть осталась и сейчас, в настоящее время. А зависть к избранным - нехорошее чувство. Поэтому и складывается двойное представление о москвичах. И они уже к этому стереотипу привыкли.Ещё раз повторю: московское общество очень неоднородно.

přístupují a přispívají k existenci turistické iritace. V několika odpovědích se vyskytla u českých respondentů odpověď typu:

„Slyšel jsem, že jsou arogantní, nepříjemní, hluční a hulváti. Mám docela problém s nimi pracovat. Osobní zkušenost sice nemám, ale nechci a nebudu s nimi pracovat.“

Dlouhodobé zúčastněné pozorování, únor 2014, prosinec 2015.

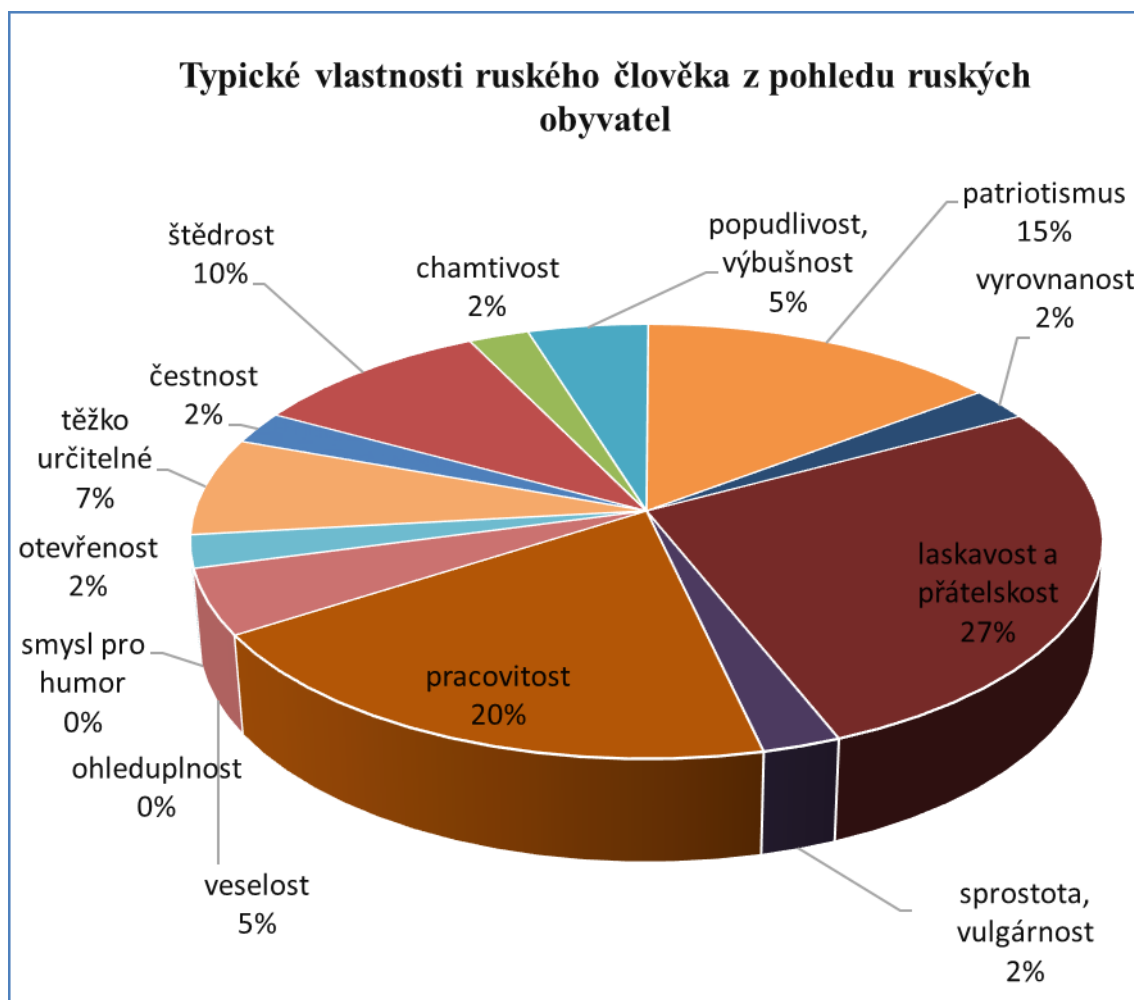
Hodnotové paradigma ruské kultury je odrazem ruských dějin, stejně jako u každé jiné kultury a Rusové jsou na svou kulturu a příslušnost k ruskému národu patřičně hrdí. Výjimečnost svých národních tradic a morálních hodnot rádi zdůrazňují, stejně tak jako odlišnost od jiných světových kultur:

„Evropané jsou přesvědčeni, že nás dávno přečetli. V různých dobách byla našimi pečlivými sousedy podniknuta nezměrná úsilí změřit nás, naše obyčeje, byly nashromážděny materiály, čísla, fakta, uskutečnily se výzkumy, za které jsme jim nesmírně vděční, protože pro nás samotné byly neobyčejně užitečné. Ale všechno to úsilí získat z té hromady materiálů, čísel, faktů cokoli podstatného, kloudného, charakteristického pro ruského člověka, něco synteticky – pravdivého přišlo vniveč, všechna tato snaha se vždy roztránila o jakousi osudovou, někým a pro něco předurčenou, nemožnost. Když přijde řada na Rus, padne jakási mlha na rozum těch lidí, kteří prozkoumali každé zrnko prachu a spočetli všechny hvězdy na nebi, dokonce uvěřili tomu, že mohou hvězdy z nebe sundávat.“⁵¹(243)

Jak Rusové sami sebe charakterizují a co je podle nich pro ně typické, ukazuje Graf č. 13. Pokud se český pracovník v příjezdovém cestovním ruchu země seznámí s těmito údaji a bude je brát v rámci interkulturní spolupráce s příjíždějícími turisty v potaz, jednoznačně sníží množství mezikulturních konfliktů.

⁵¹ Napsal F. M. Dostojevskij v roce 1861.

Graf č. 13: Typické vlastnosti ruského člověka z pohledu Rusů



Zdroj: Vlastní zpracování dle <https://iom.anketolog.ru/2014/04/08/regiony-s-harakterom-vliyaet-li-mesto-prozhivaniya-na-mentalitet-i-povedenie>

Pro proniknutí k principům ruské kultury i mentality je nezbytné znát alespoň základní historické události. Ty napomohou zorientovat se ve složitosti ruské kultury a pracovníkům v cestovním ruchu mohou pomoci při spolupráci s ruskými turisty. Je důležité mít na zřeteli fakt, že v ruských dějinách jednotnost ruské kultury kontinuálně neexistovala. *“Spoluutvářely ji skandinávské dynastie Rurikovců, finské šamanství, byzantské pravoslaví, bulharské apokryfy, mongolské vojenské a administrativní formy i rodiny tatarských válečníků mísící se s rodinami*

ruských bojarů... navíc na to, co se jeví jako etnický ruský, vznášejí nároky Ukrajinci i Bělorusové...“(202, s. 18)

Vzhledem k etnické různorodosti ruské společnosti v historii i v současnosti, elementární „národní“ rysy je z tohoto důvodu složité odvodit. V úvahu je třeba vzít fakt, že stejně jako i v jiných kulturách, měnila se ruská kultura vlivem jiných etnik, historických událostí a dalších vlivů zevnitř i zvenku. Kultura a její hodnotové paradigma, jak již bylo konstatováno v kapitole 1.4, není nikdy stálá. Mění se a vyvíjí, jako společnost sama. V zájmu naplnění cíle práce byly zvažovány a uváděny konkrétní rysy ruské kultury a „ruské duše“ nejčastěji se prolínající a zasahující do příjezdového cestovního ruchu. Jejich znalostí a uvědomování si jich mohou pracovníci v cestovním ruchu napomoci zmírnit kulturní konflikty mezi českou a ruskou stranou. Mohou napomoci k větší toleranci mezi pracovníky cestovního ruchu a turisty a prohloubit interkulturní spolupráci mezi příslušníky těchto kultur.

Jak již bylo řečeno výše, základním východiskem pro charakterizování hlavních rysů ruské kultury v této práci se staly Uvarovem vymezené tři pilíře ruské kultury. K nim se obrací řada českých i zahraničních autorů Alborov(1), Demjančuková(40), Kučerová(125), Švankmajer(252), Lytkin(135), použila je i autorka práce.

Přes náboženskou pestrost Rusi je jako jeden ze tří pilířů ruské kultury označováno pravoslaví. V dějinách Ruska *„neexistovala jednoduchá identifikace ruskosti s pravoslavím. Jednak ono samo nebylo zas až tak neměnné, navíc k ruským kulturním dějinám patří i kontakty s římským katolicismem a s protestantismem, individuální pokusy o unii mezi dvojitou církevní identitou, různé formy domácí heterodoxie, a neméně i judaismus či esoterika.“* (202, s. 18)

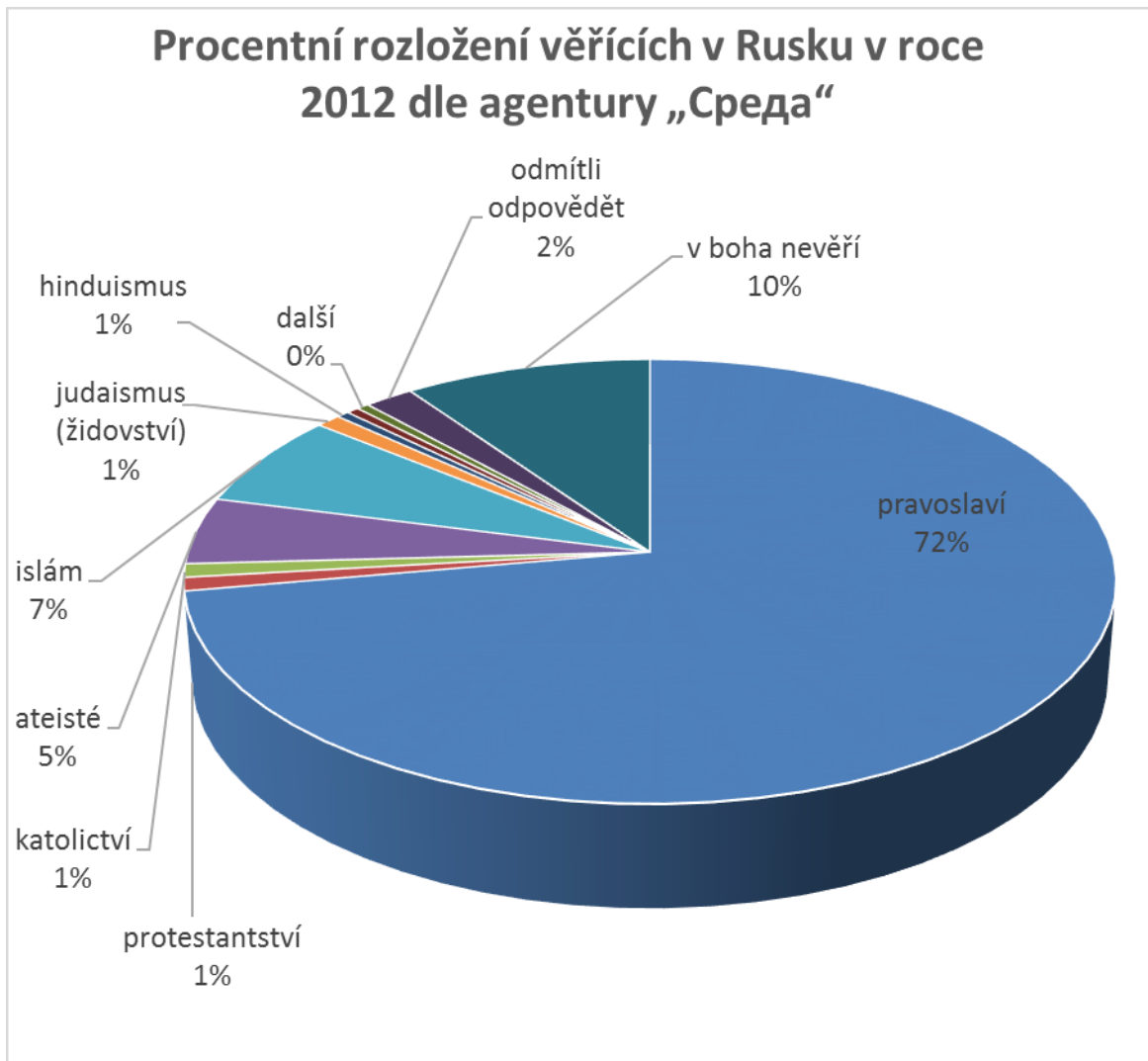
I v dnešní době je pravoslaví v Ruské federaci převažujícím náboženstvím (Graf č. 14 a Graf č. 15). Historická náboženská roztržičnost existovala v historii, existuje i v současnosti, a to i přes téměř stoleté socialistické zřízení Sovětského

Svazu, které jakoukoliv religiózní příslušnost svých občanů nepřiznávalo. Jediná oficiální víra byla přípustná v komunistické ideje. Po rozpadu Sovětského Svazu nastala změna: „*Místo marxismu-leninismu tu je pravoslavi ...*“(2, s. 8)

„Při kritickém pohledu na ruské kulturní a duchovní dějiny se často zdůrazňuje ztotožnění církve se státní mocí a duchovního života s vnějšími pravidly liturgie. Toto „moskevské dědictví“ pak přechází i do bolševické éry, pouze s tím rozdílem, že je křesťanství coby ideologická opora moci zaměněna za marxismus.“(202, s. 91)

V 21. století se nadpoloviční většina Rusů hlásí k pravoslaví. Počet věřících se liší podle zdrojů, které je zveřejňují. Podle serveru *Отношение к религии особенности, функции и влияние* (Vztah k náboženství, funkce a vliv), který se zabývá náboženským rozvrstvením současné ruské společnosti, byly provedeny dva nejdůležitější průzkumy mezi obyvatelstvem, aby bylo možné zjistit, kam se posouvá současné Rusko z pohledu náboženského vyznání a příslušnosti k oficiálně uznaným církvím v Ruské federaci. Zajímavé byl fakt, že se údaje lišily podle agentur, které průzkum prováděly. Agentura «Среда» v roce 2012 uskutečnila všeruský průzkum Atlasu národností a náboženství («Атлас национальностей и религий»). Jednoznačně potvrdila, že nadpoloviční většina Rusů se hlásí k pravoslavné církvi (první příčka). Druhá příčka náleží islámu a třetí místo obsadilo křesťanství, aniž by se vyznání ruských obyvatel týkalo katolíků, pravoslavných či protestanství. Nezanedbatelná skupina obyvatel Ruska se hlásí k religii „svých předků“ – pohanství a mnohobožství, 0,2% procento Rusů oslovuje šamanství, 14% se považuje bezvěrce za člověka, který není příslušníkem žádné religie. Konkrétní výsledky tohoto šetření ukazují Graf č. 14 a Graf č. 15.

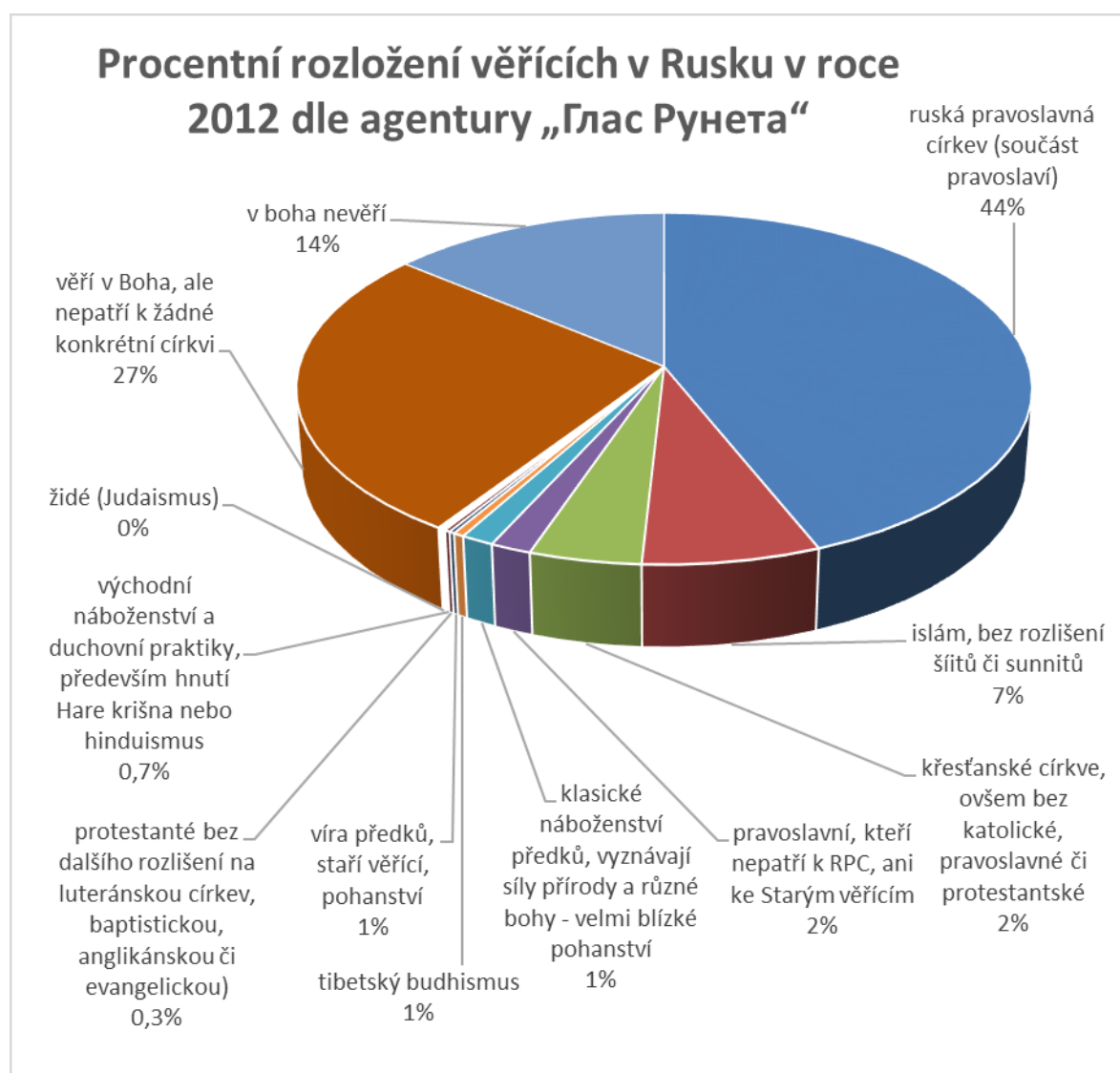
Graf č. 14: Procentní rozložení věřících v Rusku v roce 2012 dle agentury „Среда“



Zdroj: Vlastní zpracování dle <http://veroispovedaniya-v-rossii-gosudarstvennaya-religiya-i-drugie-veroispovedaniya-sovremennoy-rossii>

Ve stejném roce provedla agentura «Глас Рунета» stejný průzkum, ovšem výsledky se od průzkumu «Среды» lišily tak, jak ukazuje Graf. 15 níže. Důvody odlišností ve výsledcích zveřejněny ani jednou agenturou poskytnuty nebyly, stejně jako podrobnosti o provedených statistických šetřeních, domýšlení si příčin by tedy byly pouhé spekulace.

Graf č. 15: Procentní rozložení věřících v Rusku v roce 2012 dle agentury „Глас Рунета“



zdroj: Vlastní zpracování dle <http://veroispovedaniya-v-rossii-gosudarstvennaya-religiya-i-drugie-veroispovedaniya-sovremennoy-rossii>

Náboženská roztržičnost současného Ruska se projevuje i v rámci interkulturní spolupráce příjezdového cestovního ruchu. Rusové mají velký zájem o religiozní formu kulturního cestovního ruchu. Ten se částečně prolíná i do formy svatebního cestovního ruchu, jak bylo uvedeno v předchozí kapitole. Religiozita jako součást mentality Rusa a jeho morálky se objevila i v odpovědích ruských respondentů výzkumu autorky práce nejčastěji takto:

„...My jsme hluboce věřící lidé. Jako takoví uznáváme morální hodnoty, pravdu a pokoru.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Červenec 2017.

„My věříme v Boha. I mladí se k němu v současnosti vrací. V církvi je vidět mnoho mladých lidí. Nevěřící Rus je pro mne podezřelý. I za Stalina se mnoho lidí k Bohu hlásilo, jen tajně.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Únor 2015.

„Církev a víra v boha je pro nás obrovská síla a autorita. I prezident uznává jako hlavní autoritu církev. Anebo aspon mu je v očích Rusů na roveň.“ A.P.

Náboženství se prolíná životy většiny Rusů, bez ohledu na konkrétní religii. Během mnohaletého zúčastněného pozorování může autorka práce zodpovědně prohlásit, že 90% turistů přijíždějících z Ruské federace do České republiky se hlásí ke křesťanské, především pravoslavné, morálce. *„Pro evropskou kulturu mají zvláštní význam náboženství biblická (židovství, křesťanství a do jisté míry i islám), charakterizovaná těmito rysy: 1. jediný a svrchovaný Bůh není součástí světa (skutečnosti), nýbrž jeho stvořitelem (původcem); 2. přesto se tento Bůh o svět a každého člověka neustále stará a zve ho k přijetí svého zjevení a svých zaslíbení; 3. těžiště náboženského vztahu tak leží v budoucnosti, v níž věřící doufá (odtud vysoké hodnocení naděje); 4. odpovědí na toto pozvání je víra, to nejcennější, co může člověk do vztahu k Bohu přinést; 5. náboženský vztah vděčnosti zavazuje každého i vůči ostatním lidem, zprvu soukmenovcům a souvěrcům, později ke všem vůbec.“* (232, s. 328)

Pravoslavné morální zásady, jež uvádějí někteří ruští respondenti, úzce souvisí s etikou odpovědnosti. Oslovení Rusové uváděli, že je důležité přijímat do svého života starosti jiných. Odstranit do jisté míry sobeckost. Jedna z respondentek se domnívá, že kořeny solidárnosti a křesťanské morálky souvisejí s historickou úlohou Moskvy:

„Kořeny morálních principů – solidarity a pomoc bližnímu souvisí s rolí Moskvy. Moskvané byli a jsou, obyvatelé hlavního města. A jako takoví si přivykli, že v Moskvě bylo vždy hodně lidí – hostů. Všichni: kupci, umělci, inteligence, se soustředili do centra země. A ti, kteří se v Moskvě narodili, se snažili pomoci a poskytnout přístřeší“ . T.K.⁵²

„My sami sebe rádi charakterizujeme jako soucitný národ. Soucit a milosrdenství jsou vlastnosti, které jsou typické pro věřící Rusy. Mnoho lidí i společností aktivně pomáhá těm, kdo to potřebují, ať už jsou to staří lidé, děti, zvířata atd., a to ne z důvodu vylepšení své image, ale proto, že cítí potřebu pomáhat druhým. V neposlední řadě patří ke kladným charakterovým vlastnostem Rusů také úcta k rodičům, starost o rodinu a snaha o štěstí a blaho svých dětí.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, červenec 2012.

Starost i lidi v nouzi, o děti a rodinu, jsou lidskému společenství vlastní. Ovšem starost o ty, kteří se o sebe postarat nedokáží, je podle ruských věřících turistů zcela zásadním milníkem, či součástí morálky věřícího člověka. Z hlediska etiky odpovědnosti je důležité, aby si tito pomáhající uvědomili, *„že přebíráním odpovědnosti za druhého člověka ho mohu připravit o jeho svobodu. Poznává se to podle toho, že pečujícího vůbec nezajímá, jaké starosti má jeho svěřenec, ale chce sám rozhodovat i o tom, co jsou a smějí být jeho starosti.“* (236, s. 26)

⁵² Коренные москвичи - люди столичные. В Москве всегда было много гостей. Все: купцы, артисты, художники стремились в центр! А те, кто в Москве были рождены то есть - коренные - старались помочь и приютить их.

Pomoc druhému by měla být vždy založena na rozhovoru. Pomáhající by měl naslouchat potřebám a slyšet potřeby toho, komu hodlá pomoci či pomáhá. Zároveň by si měl uvědomovat, že za něho přebírá odpovědnost, stejně tak za čin pomoci s veškerými důsledky pro sebe i toho, kterému pomáhá. V rámci příjezdového cestovního ruchu se pomoc druhému může projevovat zejména v rovině zdravotní (při zranění, úrazu), finanční (pokud turista ztratí peníze nebo je okraden, jeho sice neznámí, ale krajané či turisté ze stejného hotelu nebo zájezdu, poskytnou finanční pomoc potřebnému), v rovině překladatelské, hledání ztraceného člověka apod.

Během zúčastněného pozorování se několikrát opakovala situace, kdy ruští turisté přijeli do Prahy či Karlových Varů na oslavu Nového roku a byli zbiti a okradeni. Krajané, kteří postižené ani neznali, ale byli také Rusové, ať přímo na místě události, nebo v hotelu, postiženým turistům okamžitě nabídli pomoc, aniž by čekali, že jim budou například finanční prostředky kdy vráceny. Rusové, kteří přepadeným krajanům nabídli nezištnou pomoc, dotyčné lidi doprovázeli během zbývajícího pobytu v České republice, případně jim zorganizovali program a někdy se tito lidé stali přáteli.

Při rozhovorech s ruskými turisty se autorka práce velmi často setkávala s přesvědčením, že „obyčejný“ ruský člověk je soucitný a vždy pomůže potřebnému. Soucit a pomoc potřebnému jedna z respondentek výzkumu vysvětlovala jako historicky zakořeněný křesťanský morální princip v příkladu ruské klasické literatury:

„Nataša z Vojny a míru také nařídila dát vozy, ve kterých chtěla rodina Rostovových odvézt své věci z Moskvy při útěku před Napoleonem, raněným lidem, ležícím v nemocnici.“⁵³ T.K.

⁵³ “Наташа из "Войны и мира" приказала отдать телеги, в которых семья Ростовых хотела отвезти свои вещи из Москвы, (спасаясь от Наполеона) раненым, лежавшим в госпитале людям.”

Turisté se v průběhu zúčastněného pozorování velice často odvolávali na pravoslavné rčení „pokora je hrdost“⁵⁴, přičemž vysvětlovali, že pýcha je jeden ze základních hříchů. Podle nich se pokora prolíná do každodenního života a samozřejmě by výjimkou neměly být ani zahraniční pobyty. Turisté vysvětlovali, že kromě „nových“⁵⁵ a „zkažených“⁵⁶, je v podstatě jejich morální povinností, sklonit se před kulturou navštívené země a lidmi, kteří v nich žijí. Ctít pravidla a normy, které v navštívené zemi platí. Zároveň ovšem dodávali, že Rusové se neradi přizpůsobují jakýmkoliv nařízením a pravidlům. Tam, kde nevnímají možnost postihu, prakticky žádná dobře míněná opatření nerespektují:

“ ... Co se tyka pravidel v omezovani hlucnosti, nebo nebo nekoureni, myslim si, ze nejlepsi napad je predem podepsana smlouva (nebo nejaky papir), kdy je vymezeno, ze za nedodrzovani pravidl dostanou pokutu. To by melo turisty nejvic omezovat. Zadne ustni varovani nebo prosby nejsou vubec vhodne v pripade s Rusy. ... kdyz na nas budou mluvit rustinou a nejlip s nejakou ukazkou toho, jake jsou spatne dopady nedodrzovani pravidl(Bohuzel v zadne ruske turisticke firme, ktera se zameruje na cr do Ceska jsem se nesytkala s zaskolenim pred odjezdem, coz je taky pochopitelne, jelikoz zadny Rus nema rad, kdyz ho nekdo se snazi naucit, jak se ma spravne chovat na dovolene.)” A.P.

Hlavou pravoslavné církve byl v ruské historii car. Neomezený vládce, který držel ve svých rukou duchovní i světskou moc. Podle S. Kučerové je *„od nástupu Petra I. je situace jiná. Rusko se stalo mocností a vnější nepřítel je již ohrozit nemohl. Překážkou vývoje se stal nepřítel vnitřní, zpátečnický režim carismu – samoděržaví. Absolutní moc v rukou jedince, která korumpuje jeho, tak jako on*

⁵⁴Смирение – это гордость

⁵⁵ „novyje“ je výraz často používaný Rusy pro označení rychle zbohatnuvších Rusů, především v 90. letech 20. století. Rusové je někdy označují jako mafii, zločince, kteří nemají žádné morální zásady a peníze získané za jakoukoliv cenu jsou pro ně základním životním cílem. Zpravidla Rusové s určitým pohrdáním zdůrazňují, že tato skupina lidí nemá patřičné vzdělání, ani osvojené způsoby dobrého chování.

⁵⁶ Označení pro Rusy, kteří se za penězi honí také, zpravidla jde o zločince a kriminálníky. Rozhodně nepatří mezi „novyje“.

korumpuje ostatní. Zneužívání nekontrolované moci, která se stává zvlášť. Životopisy ruských carů si nezadají s životopisy římských císařů co do hrůzostrašného násilí. Cílem autokratického vládce je uchopit moc a udržet moc. Zabezpečit moc před jakoukoli změnou, která by mohla přivodit pád vlády. Nejde o obecné blaho, jde o zájmy vládce. Slídí se po nepřátelích, odhalují se zrádci, krutě se trestají, vyhnanstvím na Sibiři nebo šibenici. V životě obyvatel převládá bída, strach, nedostatek perspektiv, beznaděj.“(125)

Samoděržaví jako druhý pilíř ruské kultury v historii ruské kultury výrazně podpořilo kult absolutistického vládce, bezmeznou oddanost obyčejných lidí jeho osobě, ať již vynucenou či dobrovolnou „*Kult osobnosti, autoritativního vládce, přímo jeho fyzická potřeba, přetrval v Rusku dodnes. Po vyvraždění posledních Romanovců samoděržaví zůstalo, jen vyměnilo hlavního aktéra – cara za revolucionáře Lenina, stejně tak jako po něm následující diktátory. Princip zůstal stejný.“(281)*

První polovina 20. století znamenala pro Rusy významnou změnu politického režimu, ovšem z hlediska autoritativního vedení země změny nebyly až tak markantní. Carského vůdce vystřídal vůdce komunistické ideologie, Vladimír Iljič Lenin. Kult jedné osobnosti byl nahrazen kultem osobnosti druhé. „*Totalitní vládnutí založené na kultu všemocného vládce, uctívaného v soustavě složitých rituálů a terorizujících podle libosti obyvatelstvo je pak vnímáno jako univerzální princip ruské identity.“(202, s. 91)*

Ke změně nedošlo ani v průběhu celého 20. století, ani na přelomu milenia. Změnila se forma státního zřízení – z carského Ruska na Sovětské Rusko, následoval Svaz sovětských socialistických republik, poté Ruská federace. Nijak se nezmírnila potřeba Rusů ctít a mít autoritativní vůdce země. Jen jde o to, kterých z nich byl, případně je, tím nejdůležitějším. I v diskusích a ruských internetových blozích se tato tematika objevuje. Kult autority, vůdce, totalitního vládce, se stal i soudobým atraktorem cestovního ruchu Ruské federace. Sekundárně se prolíná

vzpomínka na diktátorský režim a jeho vůdce i do cestovního ruchu. Především v ruském domácím prostředí, ovšem coby zážitková forma cestovního ruchu, přitahuje i některé zahraniční turisty.(127)(74)

„Veřejně se diskutuje, co znamenal Sovětský svaz. Kult Stalina. Polovina mladých lidí od 19 do 30 let považuje Stalina za „mimořádně významného politického činitele“. V zemi, kde Stalin zlikvidoval víc lidí než Hitler, vzniká nový Stalinův kult?! V módě je znovu všechno sovětské. Například „sovětské“ kavárny se sovětskými názvy a sovětskými jídly. Objevily se „sovětské“ bonbony a „sovětský“ salám, jejichž chuť a vůni si pamatujeme z dětství. A samozřejmě, „sovětská“ vodka. V televizi desítky pořadů a na internetu desítky nostalgických „sovětských“ webů. Do stalinských lágrů, na Solovky, do Magadanu se můžete vypravit jako turista. Reklama slibuje, že vám pro váš dokonalý pocit poskytnou trestanecký mundúr a krumpáč. Ukážou vám zrestaurované baráky. A nakonec uspořádají rybolov...

Rodí se staronové ideje: o mocném impériu, o „železné ruce“, o „svébytné ruské cestě“... Znovu zní sovětská hymna, máme komsomol, jenže si říká Naši, existující vládní strana kopíruje tu komunistickou. Prezident má stejnou moc, jako měl generální tajemník strany. Absolutní....“ (2, s. 8)

Aktuální stav, vztah Rusů k autoritě vůdce země, lze dokreslit citováním z jednoho doporučení respondentky, které adresovala Rusům. Ta svým krajanům, kteří vyjíždějí jako turisté do České republiky a nechtějí vyvolávat u české strany konflikty, radila:

„V žádném případě neříkat, že Putin je dobrým prezidentem, a ještě větší pozor na nostalgické vzpomínky o Sovětském svazu. Není to tak, jak jsme si zvykli. Radši nechat stranou politiku, i pokud jste velký patriot.... Češi naši úctu k prezidentovi nikdy nepochopí, oni tak nemají, neznají naši úctu autoritě a potřebu tuhle úctu mít. Pro ně je prezident někdo, s koho je dobré akorát si dělat legraci a srandu.“ A.P.

Rusové ctí autority i vůdce. Ředitelka nejmenované moskevské cestovní kanceláře v České republice, která dlouhodobě žije i pracuje v Praze, na adresu Rusů při instruktáži nové průvodkyně prohlásila:

„...pozor, musíš být velmi autoritativní. Češky mají tendenci se na ruské lidi usmívat a být milí a hodní. Ústupní. Tím ovšem okamžitě ztratí vládu nad skupinou. Rusové nejsou doma na takové chování zvyklí a neuznávají ho. Ten, kdo se usmívá a je vstřícný, je okamžitě podezřelý. My jsme jako národ zvyklí na osobnost, na cara, Stalina či jiného diktátora. Musíš být přísná, mít vše pevně v rukou, jinak velmi rychle skončíš... Na nás je potřeba samopal a ne úsměv... Jsi na ně moc hodná. Nebudou tě vnímat, budou si dělat, co budou chtít a v životě nedáš tu skupinu dohromady. Samoděržavi, autorita pamatuj si! Jen teď tu moc dočasně držíš ty. Přílišná volnost v Rusku nikdy nikam nevedla, Rusové ji historicky neznají a nevědí, co s ní počít. Budou tě ctít jedině jako autoritu a velitele.“
Dlouhodobé zúčastněné pozorování autorky, listopad 2016.

„Myslím, že v tomto Rusové se výrazně liší od Čechů, máme furt myšlení nesvobodných lidí.“ A.P.

Přesvědčení, že Rusové si „nevědí rady“ v demokratickém svobodném režimu, bez diktátu vůdce, lze formulovat i takto: „...svoboda je nebýt biti, ale toho, aby nějaká generace nebyla bita, se nedočkáme. Ruský člověk svobodě nerozumí, potřebuje bič a karabáč.“ (2, s. 7)

Ochotu podvolení se moci, autoritě a diktátu dokládá Aleksijevičová i citací z Bratrů Karamazových Fjodora Michaljeviče Dostojevského: „Pro toho, kdo zůstane svobodný, není starosti trvalejší a trýznivější než co nejrychleji najít někoho, komu se lze klanět... a najít toho, komu by onen dar svobody, s nímž se takový nešťastník narodí, co nejrychleji odevzdal...“ (2, s. 9)

Uvedené vlastnosti ruské duše a jejich odraz v ruské lidové tradici vycházející z pradávne dispozice ruského náboženského cítění, „její Dostojevským

proklínanou beztvárost, silné rodové tradice a vůbec kolektivní cítění, podcenění svobody jednotlivce a jeho iniciativy, „ženskou“ poddajnost a iracionalitu, ochotu přijímat vládu cizích otců a zvyk reagovat na stupňování krutosti stupňováním pokory až do sebezničení“ s odvoláním se na Fedotova považuje Martin C. Putna přímo za archetypální.(202, s. 52)

Obdiv a úctu Rusů k autoritě, jako jeden z hlavních rysů ruské povahy, lze potvrdit i na základě dlouholetého zúčastněného pozorování autorky. Prolíná se ve dvou rovinách i do příjezdového cestovního ruchu.

V rovině první se velice často jako autocharakteristika Rusů a jejich hodnotového paradigmatu objevuje při rozhovorech s ruskými turisty, průvodci, ruských studentů studujících v České republice:

„Myslím, že Rusové jsou národ, pro který je strategicky důležité, aby existovaly autority. Když jsem dlouhou dobu žila v Rusku, nedocházelo mi to, ale když teď můžu porovnat život a míru vnitřní svobody tady, můžu to potvrdit. Podle mého názoru, důvodem je to, že v Rusku odjakživa existovala velmi silná, centralizovaná vláda, dopady můžeme vidět dodnes: Rusko je velmi bohatá země, která má obrovské procento velmi chudých lidí.“ A.P.

Sami Rusové se tak s úsměvem popisují, a to zejména turisté starší či střední generace. I mladí si uvědomují tento diskutovaný rys ruského člověka. A úcta k autoritám se netýká jen vrcholných představitelů země:

„Ale budu mluvit o autoritách: podle mě v systému ruského života jsou nezbytné od narození až do smrti.

1. Dítě má za autoritu rodiče (v některých územních jednotkách, např. na Severním Kavkaze (odkud pocházím) nerespektování vůle rodičů je velmi těžce trestáno.) V těchto regionech dokonce mladé holky se musejí vdávat jenom za pana, kterého rodina vybrala. Existuje i další spousta šokujících v současné době věcí, ale to jsou opravdu extrémny.

2. *Ženy mají za autoritu muže, muži mají za autoritu rodiče*
3. *Autoritou je učitel, šéf v práci*
4. *Všichni respektují prezidenta (pokud ne, jste pravděpodobně frick a šílenec).“ A.P.*

V rovině druhé lze úctu Rusů k autoritě pozorovat nejen doma, ale i v zahraničí, v rámci jejich cest a turistických pobytech. V příjezdovém cestovním ruchu. Konkrétně v chování ruských turistů vůči českým průvodcům či technickému doprovodu, pracovníkům hotelů při jejich pobytu v České republice. Kdykoliv přijede či přiletí organizovaná skupina turistů z Ruské federace, vždy s sebou mají „vedoucího skupiny, načálnika“, který je rozhodující osobou při jednáních s průvodci či cestovní kanceláří. Bez ohledu na to, zdali jeho momentální rozhodnutí ruší i předem domluvený itinerář cesty, nebo je-li v rozporu s většinou ve skupině. I ta se jeho velení přizpůsobí bez zásadnějších připomínek. Co řekne vedoucí skupiny, to platí. Je-li kladena otázka směrem ke skupině, vždy se její členové ptají svého „načálnika“.

„Když něco kazí ve výpravě, vždycky je to věc kurátora/průvodce skupiny. On je hlavní autorita skupiny. Často na to zapomíná nezodpovědný kurátor skupiny neboli delegát. On má hlavní nejdůležitější slovo. Co je správně, ví jen on.. Přesně to ví jen průvodce. I tady on může být kreativním. Ale i zdrojem konfliktů. Různé info - v případě - z 2 pramenů mají za konflikty a stížnosti turistů. A Rusi si hodně stěžují!“ T.K.

Nezúčastněnému pozorovateli, ať již českému pracovníkovi v cestovním ruchu či rezidentovi bydlícím ve městě, které ruští turisté navštívili, může takové chování připadat nedospělé, dětské, pohodlné. Svobodu volby, o níž píše Sokol jako o něčem, po čem celé generace snily, podle něj dnes omezují především „omezení fyzikální povahy“, kterými mohou být nedostatek peněz a času.(236) Na příkladu ruských turistů přijíždějících do České republiky, nebo těch, které zmiňuje Aleksijevičová, je patrná nechuť převzít zodpovědnost za svou volbu v jakékoliv důležité či méně důležité životní situaci. Zpravidla vyjadřují určitou úlevu, pokud je svoboda rozhodnutí vyřešena za ně tím, že jim je odebrána. Jejich chování

zcela odpovídá Sokolově přesvědčení, že „svobodu jakoby neomezují malý výběr voleb, ale rostoucí pocit, že mezi nimi není valný rozdíl, že je vlastně všechno jedno. Svobodu neomezují rozsah možností, ale podryvá ji ztráta smyslu.“ (236, s. 26)

Pokud svého „načalníka“ ruské skupiny nemají a turisté se navzájem neznají, obvykle se to na jejich chování rychle projeví:

“Eticky problem je specifika mentality Rusa: jsme vetsinou milovnici alkoholu, s cimz jsou spojeny vysledky jako hluk a celkově nevchodne chovani. V zahranici citime, ze mame vice svobody a navíc ve velkych mestech nas nikdo nezna a muzeme se chovat jak chceme za penize, ktere jsme vynalozili za svuj odpocinek.” A.P.

Dobrovolné podvolení se autoritě v ruské kultuře má své místo. Může být odpovědí na pro Evropana nepochopitelnou otázku, proč mají Rusové v obrovské oblibě a úctě Putina, stejně tak jako proč 70% Rusů považuje za velkého muže Stalina. Svoboda má v očích Rusů má i jiný rozměr:

„Ze svobody mám strach, klidně si přijde opilej chlap a podpálí mi střechu nad hlavou.... Potřebujeme zbraně, sílu, vůdce. Dřív bylo Rusko někdo. Velmoc. Vždycky jsme zvítězili. Vyhráli jsme! V tom je naše síla, i naše svoboda.“ (2, s. 13)

Pro Rusy je autoritou představitel země, stejně tak ovšem i Rusko. Ruská federace je i dnes pro řadu Rusů důvodem, aby vstoupili do armády či války. Odlišnost od Čechů velmi výrazná. Turisté velmi často při rozhovorech tuto součást ruské duše rádi popisují slovy:

„ my jsme především vlastenci a vždy jsme byli! Naše vlastenectví nám vyhrálo nejednu válku. Vždy se obětuje za svou vlast a prezidenta. A to je historicky daná věc, prostě fakt. Všude i ve filmech, můžeš vidět naše hrdinné vojáky, kteří bojují za cara, Lenina, Stalina, a vlast. V našich očích je to jedno, je to to samé! Ubili jsme i Napoleona, zvítězili v mnoha revolucích, Velké vlastenecké válce, pobili fašisty a zrádce. A svět si nás vážil.

A zase bude.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z diskuse mezi českými a ruskými studenty VŠH u kávy. Březen 2017.

K tomuto názoru se klonila i řada ruských studentů při rozhovorech v seminářích: „...samozřejmě, že kdyby byla potřeba, pojedu zpátky do Ruska a budu za vlast bojovat. Budu hájit naši svobodu a vlast!“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z diskuse mezi českými a ruskými studenty VŠH. Březen 2017.

Patriotismus je rys ruské povahy, součást hodnotového paradigmatu ruské kultury. „S takovými vlastnostmi se člověk nerodí, musí se k nim teprve vychovat.“ (236, s. 100)

Projevy patriotismu u Rusů lze pozorovat v mnoha podobách. Nejen k ochotě jít do boje a hájit svou vlast, a to prakticky kdykoliv. Rusové se ke své státní příslušnosti hlásí prakticky při každém rozhovoru s cizincem. Hlásí se k velkému národu, bohaté historii. Není se čemu divit, neboť „patriotismus je podporován i současným ruským prezidentem Vladimírem Putinem. V roce 2016 vyhlásil vlastenectví národní myšlenkou: “Nemáme a nemůžeme mít žádnou jinou spojující myšlenku, než je vlastenectví“, prohlásil ruský prezident.

Patriotická výchova přináší efekt, podle sociologických výzkumů společnosti Levada Center cítí hrdost na Rusko přes 70 procent obyvatel. To je nejvíce za posledních deset let. Hlavním důvodem k hrdosti je pro téměř polovinu Rusů především vojenská síla.“ (238)

Prakticky neexistuje turista, který by podobná sdělení českému personálu alespoň jednou neřekl. V očekávání vyjádření a obdivu k jeho zemi. (zúčastněné pozorování). Patriotismus se projevuje i ve zdánlivě banálních věcech, za jakou může být personálem restaurací či průvodcem považován přípitek. Rusové rádi pronášejí slavnostní přípitky při jakékoliv příležitosti, a může se jednat o zcela obyčejný přípitek k obědu nebo večeři dvou lidí a průvodce, skupiny přátel a apod.,

V řadě přípitků uslyší doprovázející osoby „za vlast, za svobodu, za mír“. Pro Čecha úsměvné, pro Rusa důležité a zcela vážně míněné tvrzení. Takový patriotismus je Čechy často vnímán jako přehnaný až směšný. V průběhu dlouhodobého zúčastněného pozorování bylo na adresu ruských turistů či studentů hrdě a oslavně se hlásících k Rusku toto chování označováno Čechy jako „trapné“. Pokud jde o slovní projevy patriotismu Rusů, zpravidla bývají v cestovním ruchu přecházeny personálem z české strany s úsměvem.

Jedinkrát během celého zúčastněného pozorování v praxi autorka slyšela výbušnou reakci průvodkyně v následující situaci, kdy byla svědkem rozhovoru dvou průvodcovských kolegyň:

„Celý týden jsem pracovala se tříčlennou rodinou z Petrohradu. A jako profesionál jsem se snažila ukázat turistům Českou republiku v tom nejkrásnějším světle. Sestavila jsem jim program sice podle jejich přání, ale tak, aby z kulturně-historických památek, divadelních představení, místních exkurzí, viděli a ochutnali to „nej“. Už během prvního dne jsem ucítila jisté rozčarování ze svých klientů. Ať jsem se snažila sebevíc, na všechno mi turisté odpovídali poměrně monotónně: u nás je všechno velkolepější, větší, a památky máme opravdu zlaté. Byla jste někdy v Petěru? To byste teprve vidělo, co je to památka! Obecně vzato, v Rusku je všechno větší a hezčí...to u nás... To my máme!...atd. My jsme čekali krásu po našem. Zlato, paláce...tady je všechno šedivé a nezdobené. Vždyť se říká Zlatá Praha! Velké zklamání pro nás. Šestý den jsem chvalozpěvy turistů na rodné město a zemi nevydržela a doporučila jim, že tedy mají zůstat doma, když je u nich všechno nej... Nechápu, proč vůbec cestují, když mají doma všechno a nej... čekám stížnost do cestovky.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování, srpen 2005.

Jiný projev patriotismu lze pozorovat ve spojení s majetností ruských turistů. Někteří turisté přijíždějící do České republiky dávají rádi najevo, že patří mezi bohatou ruskou společenskou elitu, zejména Moskvany. Čeští pracovníci v cestovním ruchu velice často slyší, že oni jsou tu pro ně, pro Rusy, protože oni jsou natolik bohatí a příslušníci velkého národa, že si je prostě mohou koupit. A mohou si přát cokoliv, protože jsou Rusové a mají peníze. Podobné chování

boháčů k personálu se u nich projevuje i bez zdůrazňování státní příslušnosti a je vnímáno jak rezidenty, tak pracovníky z cestovního ruchu, jako arogantní a nepříjemné.

„U Rusů vidím problém v tom, že si myslí, že za peníze se dá koupit všechno. Nedovedu posoudit, zda se tak chovají i doma, ale pokud vyjedou na dovolenou, tak velmi plýtvají čímkoli (jídlem, světlem) a k lidem ve službách se chovají jako ke sloužícím nikoli jako k hostitelům.“ M.K.

„Chovají se jako kdyby byli doma. Ruským návštěvníkům je v podstatě jedno jaká je cena a nedělají rozdíly mezi 100, 1000 nebo 10 000Kč. A razí si heslo, já jsem tu s penězi a tak jsem tvůj pán.“ A.F.

„Zažila jsem klienta z Ruska, který byl poměrně arogantní a dal mi jasně najevo, že on je ten, kdo bude určovat díky jeho „nadité peněžence“ jaké budou mnou poskytnuté služby. Navíc měl tu drzost, že mi řekl, že Rusové tady vždycky měli navrch, jak za sovětské pomoci, tak dnes. A je my je prostě budeme poslouchat. Navíc tu teď existujeme z jejich peněz, tak musíme držet hubu a poslouchat. Doslova.“ J.Du.

„Nejmenovaný pražský řidič taxi, který více než 15 let pracoval i pro ruskou cestovní kancelář a vozil především ruskou VIP klientelu, po patnácti letech začal práci odmítat. V roce 2013 se rozhodl svou kariéru řidiče těchto vozů ukončit. Manažerka cestovní kanceláře se ho jeho poslední jízdě ptala, proč chce najednou skončit. Řidič tehdy odpověděl, že už se nehodlá nechávat ponižovat – má už plné zuby toho, jak se ruští turisté v jeho limuzíně chovají vůči němu arogantně a mají ho za svého sluhu. Mnohokrát je upozorňoval, že je člověk, stejně důstojný jako oni. Velmi častou odpovědí, zejména v letech 2010 – 2013 kdy končil, byly překvapivé reakce ruských klientů ve smyslu jediném- „za moje peníze žereš, tak já se můžu chovat, jak chci! Nejsi víc, než pes nebo hadr u mých nohou či bot.“ Podle vyjádření tohoto řidiče ho nikdy kromě ruských turistů takto k němu nechoval a nedával mu najevo, že je nula = nikdo. Tito Rusové předpokládali, že pokud platí, mohou si dovolit všechno.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z diskuse mezi českými průvodkyněmi. Červen 2017.

Rusko byla vždy země propastných ekonomických rozdílů. Navíc patří „*Rusové k národům, kterým historické překážky občas bránily pokračovat v plynulém civilizačním vývoji a odsoudily je k boji o pouhé přežití. Teprve za příznivějších podmínek mohli překonávat zdržení a usilovat o pokrok, aby dohonili svět, který ovšem ve vývoji stát nezůstal.*“(125)

Pohádkové bohatství a nezměrná chudoba jako protipóly jednoho státu jdou ruku v ruce celou ruskou historií. S obrovským bohatstvím carské rodiny, šlechty a vojenských důstojníků, kteří se rekrutovali z řad carské rodiny a jejích příbuzných, se pojila ohromná povýšenost nad nižšími společenskými vrstvami. Podobné projevy společenské nadřazenosti existovaly i v ostatních státech světa, ale Rusko bylo výjimečné právě tím, že ještě na přelomu 19. a 20., tedy v době, kdy Evropa prošla průmyslovými revolucemi a budovala kapitalistický model společnosti, ruský politický systém fungoval na principu mocenských vazeb mezi carskou rodinou, knížectvem, bojary a sloužícím lidem.(245) Bylo státem, kde na rozdíl od Evropy, existovalo nevolnictví prakticky o století déle⁵⁷. Mocenská a majetná skupina ruské elity si tak mohla dovolit cestovat především po Evropě, velmi oblíbená byla Francie. Mezi carskou rodinou a šlechtou se stalo módní napodobovat francouzský styl života, vlastnit v zahraničí nemovitosti a část roku pobývat mimo svou vlast. Opovrhovat vším, co je „obyčejné a ruské“.⁵⁸ Obdiv k majetné vrstvě přetrval u ruského člověka dodnes, jak dokumentují i některé z odpovědí oslovených respondentů výzkumu autorky práce. Podobný obdiv chovali Rusové v historii i ke všemu, co přicházelo ze zahraničí. Podle běloruské autorky, žijící dlouhodobě v České republice, se není čemu divit, neboť některé z tradičních ruských symbolů jsou převzaty z jiných kultur: „*Samovar je převzat z*

⁵⁷ Zrušeno roku 1860.

⁵⁸ Znuděnost ruským prostředím, zejména venkovem, se odráží i v ruské klasické literatuře, například v Puškinově *Evženu Oněginovi*.

arabských zemí, ceremoniál pití čaje přišel od Číňanů, slavná matrjoška je vlastně stylizovanou kopií japonské hračky.

Rusové obecně považují tradičně vše zahraniční za to nejlepší. Například během totality celá země trpěla deficitem toho nejběžnějšího zboží, např. toaletního papíru, masa nebo oblečení. Proto byl jakýkoliv cizinec ze Západu obdivován proto, že si mohl dovolit koupit rifle, poslouchat evropskou hudbu a cestovat. Ruští turisté dodnes jásají nadšením, když přijedou do zahraničí, a vidí upravená náměstí, útulné hospody nebo tramvaje, které jezdí přesně podle jízdního řádu. Je zajímavé, že Rusové závidí cizincům nejenom jejich původ, ale snaží se je napodobovat.“(140)

Podobný povahový rys lze spatřit i u příslušníků jiných států, zejména obyvatel bývalého socialistického bloku. Ani pro Čechy není neznámý. U Rusů jej lze vyzorovat nejen v době socialistického státu, ale v dávnější historii. Z klasické ruské literatury, z internetových blogů i odpovědí respondentů vyplývá, že jsou si sami Rusové apolaustického rysu svého chování vědomi. Tento rys neexistoval v Rusku pouze v historii, u řady lidí přetrval a během socialistického režimu, je pozorovatelný i dnes, a to velmi zřetelně i v cestovním ruchu. Konzum a zážitky, které nevycházejí z touhy turistů po poznání nepoznaného, seznámení se s cizí kulturou, ale z apolaustické touhy zažít co nejvíc, protože teď momentálně mohou, je pro řadu ruských turistů charakteristický. Sekundárně se prolíná i do jejich způsobu chování, jež je Čechy často kritizováno, což dokazují i odpovědi respondentů výzkumu autorky práce. Tento rys ruské mentality prolíná prakticky napříč celým příjezdovým cestovním ruchem: Určuje typ vybíraných zájezdů, způsob jejich trávení, objednání konkrétních služeb, výběr a nákup suvenýrů.

„My jsme ani nechtěli původně do Prahy. Chtěli jsme nejdřív Thajsko, je blíž a levnější. Ale všichni jezdili do Čech a tak jsme mysleli, že budou lepší Karlovy Vary. Ale všichni z našeho podniku postupně do Prahy jeli. My jsme si dlouho nemohli takový zájezd dovolit a cítili jsme se tak divně, nepatříčně mezi kolegy, kteří neustále vyprávěli, jak jim tady

bylo dobře a co všechno si mohli dovolit a jak jim procedury wellnessu pomohly. Navíc si nakoupili hromadu věcí a my už byli vlastně jediní z oddělení, kdo takhle v Praze za wellness ještě nebyl. Tak jsme si půjčili, přijeli a už se těšíme, jak budeme všem vyprávět. Hlavně máme mnohem lepší hotel než oni, a dražší suvenýry jim vezeme. Co na tom, že budeme po návratu zase tři roky šetřit. Mohli jsme si to dovolit, podarujeme všechny z oddělení a oni nám budou závidět taky...“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování. Z rozhovoru ruských turistů při exkurzí Prahou. Zář 2013.

„Zhroutily se všechny hodnoty, kromě hodnoty života. Života sama o sobě, jako takového. Byly tu staronové sny: postavit dům, koupit si skvělé auto, zasadit angrešt... Svoboda se projevila rehabilitací maloměšťáctví, předtím z ruského života vyhlazeného. Svoboda Jeho Veličenstva Konzumu.“ (2, s. 6)

Apolaustický způsob ruského života odráží i základní zápletka Puškinovy pohádky o zlaté rybce(199)⁵⁹. To, že doprovází Rusy téměř dvě století po Puškinovi, je vyzozorované Aleksijevičovou. Její *homo sovjetikus* není v podstatě nic jiného, než člověk jak dobrovolně se vzdávající svobody, tak člověk ve své malosti či nemajetnosti tesknící po „lepší“ životě, po životě, jaký mají ti druzí. Bohatí Rusové, nebo lidé žijící v zahraničí. V podání Aleksijevičové je tento rys umocněn o to víc, že shromáždila autentické výpovědi Rusů, z nichž většina zažila změnu politického systému Ruska a přemýšlí o vhodnosti návratu socialistického režimu. Apolaustický způsob ruského života v podání autorky dokresluje, jak kromě určité hrubosti, krutosti vystupuje do popředí další rys *homo sovjetika* – nevzdělanost a hloupost spojené s obdivem majetných a konzumu. Mravní principy ustoupily konzumu. Výsledkem procesu probíhajícího po desetiletí je touha po majetku, rychlém zbohatnutí, pokud možno bez přílišné námahy. V mírné parafrázi na Masarykovo konstatování z roku 1919, že Rusko je tím, čím Evropa již byla(144), lze jeho tvrzení aktualizovat: současný *homo sovjetikus* představuje to, čím byl český člověk v 90. letech 20. století po sametové revoluci.

⁵⁹ Сказка о рыбаке и рыбке, poprvé vyšla roku 1833

„Na rozdíl od současnosti, kdy je vše řešeno v zaběhnutém algoritmu a neexistuje jiné řešení, a co je nejdůležitější: řešení vlastně být ani nemůže, v totalitní společnosti (jak si vzpomínám), jsme hledali a řešili, kdo je hlavní hrdina, a proč je třeba se jím inspirovat, považovat ho za svůj vzor. V 90. letech 20. století se objevili noví lidé, kteří dokázali hovořit o správnosti své volby a obhájit své tvrzení. Problém výběru se objevuje v životě i v literatuře doslova na každém kroku.

Otázka volby je pro ruského člověka aktuální odjakživa. „jsem třesoucí se nicka nebo ten, který je silný a má právo“ – to je Dostojevskij, rozhodování Raskolnikova před vraždou staré lichvářky. Zvolil to nejhorší řešení a celý život se za něj kaje. Pro Dostojevského, a nejen pro něj, je tato vnitřní řeč osobnosti zásadní věcí morálky – vnitřní řečí charakteru, reflexe. Je v ní i pokání, pýcha, sebeláska, hrdost a láska. Snaha nalézt to morální, lepší, nejvyšší duchovní hodnoty“⁶⁰ Т.К.

Vnitřní rozpolcenost, z níž není snadné nalézt východisko, je jedním ze základních projevů tolik diskutované ruské duše. Je postřehnutelná nejen v klasické ruské literatuře, ale i v odpovědích respondentů výzkumu této práce, momentech z praxe zaznamenaných díky dlouhodobému zúčastněnému pozorování autorky. Tento rys ruské duše ovšem není po celá staletí konstantní – mění se, pochopitelně kopíruje změny v ruské společnosti, a jak poznamenává Aleksijevičová, místo duchovních hodnot je s příchodem milénia a 21. století upřednostňován konzum, pohodlnost.

„Vše je o čekání na zázrak, díky němuž nám všechno pěkně spadne do klína. Ležet na peci a přitom všechno mít. Aby pícka sama pekla lívance. Chci tohle a chci

⁶⁰ В отличие от настоящего времени, когда все решается в определенном алгоритме, то есть по образцу: vzorek, - и другого решения нет, а главное: быть не может. В тоталитарном обществе (как я помню) мы искали и решали, кто главный герой и почему надо брать пример именно с него. Но уже в 90-е годы XX века появились новые люди, которые сумели рассуждать о верности своего выбора и защищать своё мнение. Проблемы выбора есть и в современной литературе, и в жизни - на каждом шагу!!! Для русского человека всегда актуальна проблема выбора. "Тварь я дрожащая или право имею" - это Достоевский! Размышления Раскольникова перед убийством старухи-процентщицы. Он выбирает худшее из решений, а потом всю свою жизнь раскаивается за свой выбор. Для Достоевского и не только для него важна внутренняя речь персонажа, его размышления и переживания. В них и покаяние, и самолюбование, и гордость, и любовь, и устремления к лучшему, высокому.

támhleto. Chci Carevnu Překrásnou! Chci žít v jináším carství, tam, kde pečení holubi sami létají do pusy.“(2, s. 8)

„Hrdinkou je dnes žena velkého byznysmena... Z jejího vyprávění všichni ztratili řeč... Její domácnost má tři sta metrů čtverečních! A v ní služebnictvo: kuchařka, vychovatelka, řidič, zahradník. Na dovolenou jezdí s manželem do Evropy... V Evropě jsou muzea, pochopitelně, a taky butiky... Butiky!“(2, s. 15)

Současný homo sovjetikus je člověkem zklamaným, tápajícím, něco z široké ruské duše, o níž psali Dostojevskij i Puškin, se vytratilo. Rozčarování z moci peněz, propastné majetkové rozdíly, které nezmizely ani s mnohými uskutečněnými politickými a ekonomickými změnami v Rusku ve 20. a 21. století, znovu podpořily to, co kritizovali Gogol či Dostojevskij, a to existenci korupce⁶¹. Podle Transparency International jsou Rusové i na začátku 21. století největšími úplatkáři světa.(16)

Korupci jako součást ruské kultury označuje řada Čechů.⁶² Kritika korumpujících Rusů se objevila i v několika odpovědích respondentů výzkumu autorky práce:

„Velkým problémem je jejich tolerance ke korupci, kterou naprosto otevřeně nabízejí na všech frontách - na úřadech, u lékařů apod. Jejich názor je, že každý se dá koupit, a to otevřeně sdělují. Korupci také často praktikují, a to i v oblastech, které jsou jinak považovány za tabu.“ D.K.H.

„Poměrně často se setkávám s tím, že ruští turisté se mne snaží podplatit v různých situacích, kdy jim vysvětluji, že jejich chování je v České republice nepřipustné, třeba i na hraně zákona. Nejsou schopni pochopit, že jejich peníze nechci a korumpovat se od nich nenechám... Totéž se mi stává, pokud s nimi něco vyřizují na úřadech a není jim

⁶¹ Gogol - Revizor, Dostojevskij

⁶² Dlouhodobé zúčastněné pozorování autorky, hloubkový rozhovor, dotazníkové šetření, články v médiích. (16)(214)(215)(126)

vyhověno... A to rozlišuji odměnu za nadstandardní službu, zařízení něčeho navíc ve formě dýška a úplatek.“ D.V.

Korupce Rusů je pozorovatelná i v České republice v mnoha rovinách, objevuje se i v rámci příjezdového cestovního ruchu. Někteří příjíždějící ruští turisté do České republiky nemíří do země pouze s cílem na několik dní přijet do země, navštívit vybrané památky, využít nabídku doplňkových služeb, kterou jednotlivá města České republiky nabízejí, Řada ruských turistů navštěvuje, a především navštěvovala Českou republiku s úmyslem koupit zde dům pro sebe či rodinu, usadit se ve zvoleném městě, dlouhodobě zde žít, případně podnikat. Nejde-li to snadno a podle jejich představ, přichází ke slovu snaha korumpovat českou stranu. Ruská menšina žijící dlouhodobě v České republice a její ovlivňování příjezdového cestovního ruchu České republiky byla rozebrána v kapitole 1.3. Korupční snahy ruských podnikatelů dlouhodobě žijících v České republice jako selhání morálních hodnot Rusů dlouhodobě žijících a zde podnikajících zmíněny nebyly. Jejich korupční chování je známé a snadno doložitelné i ze zpráv rozličných médií(216)(237)(120)(214) i v odpovědích respondentů výzkumu autorky práce.

„V případě Ruska a Ukrajiny, že tak upozorníme na korupci a možná se něco stane. Ale myslíme si, že by to mělo zajímat i Česko. Vy byste přece měli chtít vědět, jaké peníze k vám přicházejí. Nejsou to jenom politici, u kterých není jasné, jak si mohli našetřit na byt v Karlových Varech. Ale třeba i člověk jménem Felix Ikonnikov, který patřil mezi tvůrce finanční pyramidy MMM 2013 a dnes má dům naproti Mlýnské kolonádě.

Měli byste pochopit, že lidé, kteří peníze získali díky korupci, se budou snažit korumpovat i české úřady. A podle toho, co jsem slyšel, tak už se to při rozhodování o stavebních povoleních a podobně často děje.“ Ondřej Soukup v rozhovoru s ruským protikorupčním aktivistou Michailem Maglovem.(237)

V kontextu charakteristiky ruské kultury a některých rysů či projevů Rusů je důležité to, že korumpování přesahuje hranice jejich vlasti a projevuje se i v České republice. Jak je patrné z některých odpovědí respondentů výzkumu, pracovníci příjezdového cestovního ruchu setkávající se s ruskými turisty, mají se snahou Rusů korumpovat je, případně české úředníky, své zkušenosti.

Kritika ruských korupčníků českými respondenty i autory níže uvedených statí míře pouze do ruských řad. Je na místě připomenout Sokolovo „...*evidentní skutečnost, že korupce – na rozdíl např. od krádeže nebo zpronevěry – je vždy záležitost vztahová a vyžaduje tedy přinejmenším dva: toho, kdo korumpuje, a toho, kdo se korumpovat dá.*“ (233, s. 229) Jako příklad může posloužit popsání korupčního jednání české podnikatelky, o němž si povídaly dvě zaměstnankyně cestovní agentury, kterou tato podnikatelka vlastnila:

„Majitelka nejmenované české cestovní kanceláře dlouhodobě spolupracovala s jedním z ruských podniků, sdružujícím ruské železničáře. Podnik se ocitl v krizi a ruští partneři uvažovali o vypovězení dlouholeté spolupráce. Ta byla po celou dobu podporována různými menšími či většími dary z české strany – finančními i věcnými. V době, kdy se Rusové rozhodli o změně cestovní kanceláře, či o úplném ukončení výjezdů svých pracovníků do České republiky, zvolila česká strana netradiční způsob přesvědčování dvou ředitelů ruského podniku. Nabídla jim jako dárek za uzavření smlouvy sama sebe, tedy samu paní majitelku. Korupční návrh byl vznesen a protistrana jej akceptovala. Spolupráce na této bázi vydržela několik dalších let.“ Dlouhodobé zúčastněné pozorování autorky, listopad 2003.

Uvedený příklad korupčního chování sice směřuje k Rusům, ale uskutečnilo se na podnět české strany. Autorka práce zažila i příklady korupce uskutečněné na podnět ruské strany i ruských partnerů. Často šlo o získání lepších podmínek ubytování ruských turistů před konkurenčními agenturami, zajímavější lokace ubytování, kvalitnějších služeb, širší či neobvyklou nabídku poskytnutých služeb apod. Jistý klíč k pochopení Rusů coby korupčníků nabízí Sokol: „*Drobná*

každodenní korupce snadno navazuje na přátelské a příbuzenské vztahy. V tradičních společnostech patřila příbuzenská do nedávna mezi základní lidské povinnosti – a pokud taková společnost rychle převezme byrokratické formy vlády, přejde tato solidarita hladce ke korupci.“(233, s. 230)

Martin C. Putna spatřuje možné kořeny korupčního jednání Rusů hluboko v historii Ruska, konkrétně v době tatarsko-mongolského područí. Nejen, že podle autora znamenalo toto „mongolsko-tatarské jho“ výrazný zásah do ruské kultury a duchovnosti, ale podněcovalo korupční chování Rusů, donášení jednoho na druhého s vidinou zisku, případně záchrany vlastního života a rodiny. Putna připomíná, že Mongolové volili pro správu obrovského nabytého území geniální strategii: korumpovali některá ruská knížata tím, že jim ponechali svobodu, ovšem zavázali si je vazalstvím s povinností vybírat pro ně daně a ty, společně s podrobnými zprávami o chování svých krajanů předávat osobně v centru říše. Odměnou za jejich chování jim mohlo být povýšení, přidělení výnosnějšího léna atd.(202)

Cestovní ruch, ať již příjezdový či jiný, je založen na získávání turistů. Konkurence je vysoká a korupce při získávání klientely je poměrně častým jevem. Nejen u Rusů. Jistým druhem korupčního jednání mohou být označeny i fam či press tripy.⁶³

Podobné případy korupce je vcelku snadné vysledovat v praxi příjezdového cestovního ruchu zaměřeného na ruské turisty ve vyprávění obsluhujícího personálu. Uvádějí je číšníci, pracovníci recepce hotelu či wellness pracovníci,

⁶³ Cesty financované zpravidla jedním subjektem, určené pro novináře (press tripy) nebo pracovníky, profesionály cestovního ruchu: hoteliéry, majitele cestovních kanceláří či agentur, dopravních firem apod. (fam tripy) s účelem přilákat do zpravidla nové destinace co nejvíce turistů. Cesty, lépe pobyty s plnou péčí v nové destinaci, jsou financovány hostitelskou stranou. Jsou tematicky zaměřeny na představení destinace, jejího turistického potenciálu. Marketingový tah – předvést se v co nejlepším světle ve smyslu: něco za něco: my vám ukážeme destinaci, nový produkt apod. zcela bezplatně, vy nám za to přivezete turisty, nebo případně napíšete lákavý článek, natočíte pořad apod.

průvodci, majitelé cestovních kanceláří i dopravci. Přesto se autorka práce domnívá, že jejich generalizování není vhodné. I když je korupce při práci s Rusy častým jevem, netýká se celého národa. Totéž se týká výše popsané skutečnosti, kdy ruští turisté dávají na odiv svou solventnost a chovají se nadřazeně. To, co někteří respondenti označili jako pravidlo týkající se všech bohatých Rusů, neplatí vždy.

I ruští bohatí turisté dokáží být velice přátelští a své bohatství na odiv zbytečně nedávají. Spíše se jejich movitost odráží v náročnosti na pestrost a kvalitu poskytovaných služeb.

„Stalo se mi, že jsem pracovala s mladým manželským párem Moskvanů. Oba, přibližně třicetiletí bankéři, nejprve komunikovali se mnou jako s manažerkou cestovní kanceláře. Ta jim přidělila statut VIP klienta a oni se v rámci elektronické komunikace a ujasňování jejich požadavků vztahujících se k jejich pobytu v Praze, jako VIP chovali. Zhýčkaní, rozmazlení, zdůrazňovali, že chtějí jen to nejdražší, nejlepší. Jídlo pouze v restauracích oceněných Michelinskou hvězdou, ubytování v nejdražším pokoji hotelu For Season, prohlídka mělnického zámku pouze pro ně, stejně tak jako přistavení parníčku s večeří, romantickým hudebním doprovodem pro ně dva atd. Celá cestovní kancelář stála v pozoru a velice se obávala jejich příjezdu. Během týdenního pobytu ruští manželé postupně pookřáli, odhodili masku přísných bohatých a „vládnoucích“ lidí, zrušili rezervovaná místa v luxusních restauracích a s průvodkyní vyráželi ve třech do nejobyčejnějších pražských hospod, kde si dali buřty s cibulí, zazpívali u harmoniky a byli nadšení, veselí lidé, kteří si jednoduše pouze chtěli nerušeně užít svých pár dní dovolené, kterou si dopřáli poprvé po sedmi letech. Případná arogance a povýšenost byla ta tam. Při odjezdu dali velmi štědré dýško svému řidiči i průvodkyni.“ D.V.

Podobné situace zažila autorka práce během svého dlouhodobého zúčastněného pozorování při práci s Putinovou poradkyní, slavnými herci či sportovci, bohatými podnikateli. Byli to lidé bohatí, inteligentní i vzdělaní, velmi přátelští. Českou republikou, její historií, kulturou a tradicemi byli nadšení. Někteří z nich dokonce projevili přání setkat se někdy v budoucnu, přijede-li autorka práce do Ruska, aby

i oni mohli provézt krásnými místy svého města, vyprávět o historii a kultuře své země. Během své mnohaleté praxe se autorka práce setkala i s bohatými lidmi, kteří se bez přehánění stěží podepsali a na vysvětlení uváděli, že vzdělání nepotřebují, protože na to mají buď razítko, nebo své lidi. Generalizování chování ruského národa jako arogantního a přezíravého, jak jej označovala řada českých respondentů vlastního výzkumu autorky, není na místě.

Faktem je, že ruští turisté potřebují mít pocit, že jsou personálem hýčkaní, ale nijak nejsou ponižováni nebo uráženi. Toto zjištění lze ovšem pro příjezdový cestovní ruch označit za všeobecně platné pro všechny turisty, bez ohledu na jejich kulturní odlišnosti. Vyjma těch, kteří si za ponižování a urážky přímo platí.⁶⁴ Ze zúčastněného pozorování autorky práce jednoznačně vyplynulo, že nároční na kvalitu poskytovaných služeb jsou Rusové vždy, bez ohledu na jejich disponibilní finanční prostředky. Přezíravost a přesvědčení o tom, že disponují-li větším množstvím finančních prostředků a jsou příslušníky velkého ruského národa, mohou se chovat k pracovníkům v cestovním ruchu přezíravě, není pro Rusy typická. Přestože se během zúčastněného pozorování nebo v odpovědích respondentů zmíněný způsob chování objevila také.⁶⁵ Výraznou roli v projevech arogance a nadřazenosti ruských turistů hrálo jejich vzdělání a příslušnost ke společenské vrstvě:

„Rusové mají jinou mentalitu a jiné sociální normy. Velmi často se chovají ve společenském kontaktu tak, že je to domácími považováno za neomalené – předbíhají ve frontě, jsou hluční, okázale utrácení. Vše chtějí pro sebe, jsou arogantní a dávají okázale najevo svůj sociální status“ D.K.H.

⁶⁴ Turistické produkty, jež jsou součástí extrémního cestovního ruchu. Turisté se například nechávají zavřít do vězení s režimem vězně, jenž je týrán, hladověn apod. Do stejného ranku extrémního cestovního ruchu patří „výlet za přežitím“ v těch nejtěžších přírodních podmínkách, úmyslné vyhladovění, bití a šikanování ve vojenských střediscích apod.

⁶⁵ V necelých 45% odpovědí respondentů.

Projevy elitářství jsou pro mnohé Rusy typické. Odráží se i v cestovním ruchu. Sami se mezi sebou rádi diferencují:

„Co se tyka cestovniho ruchu u Rusů, jde tady o rozdeleni na “obycejne turisty”, ktere se muzou dovolit jen zakladni balicky (hostel, levne apartma, skupinove exkurze), turisty ze “stredni vrstvy ruske spolecnosti”, ktere si muzou dovolit hotely (2, 3 a i 4-hvezdickove), ale vetsinou si taky objednávají skupinove exkurze. Tyto 2 skupiny si objednávají zajezdy bud z velkým predstihem nebo last minute a vyuzivaji chartrove lety.

Dalsi skupinou, (ktera se v zadnem pripade nechce ztotoznivat s predchozimy a dava to dost vyrazne najevo, jsou bohate Rusy, ktere mají organizovane zajezdy na zakladem individualnych pozhadavku a terminu (drahe hotely a letenky, individualne exkurze, drahe restaurace).

Tyto skupiny si prinaseji i odpovidajici styl chovani, ktery zercadlove odpovida mentalite a rozdeleni spolecnosti v domovskem state.

Rusové pořád soutěží a nemají rádi mezi sebou v Rusku Moskva proti Pěterburg, oba proti Sibiři...a další. Je fakt zajímavé, jak se nad sebe povyšují, a přitom je to v podstatě totéž, co do mentality, Možná jen se liší hodně ekonomicky, vzděláním a láskou k lidem. Lidi z Moskvy si myslí, že jsou “víc”, totéž ale lidi z Petěru. Navíc hodně často Rusové o Moskvičích říkají, že to vlastně ani nejsou Rusové. Moskva je stat ve státě. Hodně cizinců a přistěhovalců, takže to už není pro hodně ruských lidí nic ruskeho.

Co je ale srandovní, že totéž mají Rusové tady v Čechách. Hodně se odlišují od Rusů v Karlových Varech. Taký říkají to, co o Moskvičích – Karlovy Vary jsou Rusko v česke republice a jsou hrdí na to, že bud jsou nebo nejsou odtud, ale ž treba sou s Prahy a tak.. selekce mezi sebou je nám vlastní, ať jsme kde sme.” J.R.

„Zajímavý jev je však to, že místní (usazení) Rusové vidí své krajany – turisty snad ještě v horším světle, než je vnímá český člověk.“ Š.M.

Dobrovolné podvolení se autoritě, úcta k ní, hluboká zakořeněnost důvěry ve vše, co je ruské, „naše“. To, co není ruské, nepochází z Ruska, je „cizí“, je potřeba důkladně prověřit. Věčný konflikt „my“ a „oni“ se jako markant ruské duše projevuje zcela zřetelně, prakticky v jakékoliv situaci se s ním lze u Rusů setkat.

Příjezdový cestovní ruch je pro toto porovnání příhodný, neboť kde jinde lze přímo a jaksi hmatatelné porovnání „našeho a „cizího“ sledovat.

„Rusové mají Čechy rádi více, než Češi Rusy. Proč jsou ale Rusové doslova zamilovaní do českých lidí, zatímco Poláci, Maďaři nebo Slováci v nich téměř žádné emoce nevyvolávají? Odpověď nalezneme v čemsi, čemu se říká trochu neurčitě „ruská duše“. Rusové vnímají Čechy jako bratrský slovanský národ - a to je to nejvyšší ocenění, které může národ vůbec získat. Zároveň ale blízkost Česka k západní Evropě vyvolává již zmiňovaný údiv a nadšení. K tomu ještě přidejte silné povědomí ruských lidí o této zemi, jež bylo vytvářeno po desetiletí. České sklo, obuv značky Baťa, Český granát, voják Švejk, město Karlovy Vary, zpěvák Karel Gott, film Tři oříšky pro Popelku: s tím vším bývá v Rusku spojována Česká republika. Právě proto patří do TOP 10 zemí, které si ruští turisté vybírají pro trávení dovolené. Pochopíme tím lépe i ruskou „lásku na první pohled“, kterou chovají vůči Česku.

Rusy ale necharakterizuje pouze tolerance vůči cizím kulturám, rádi se o své zvyky dělí i se sousedy, a jsou na tomto poli velice úspěšní. Cizinec může při komunikaci s Rusy počítat s psychologickým komfortem a atmosférou vnímavosti, nemůže ale počítat s absolutní důvěrou. Nejste „jejich“, a proto „Bůh ví, co máte na mysli“, jak praví přísloví.“ (140)

Faktem je, že v průběhu dlouhodobého pozorování se právě ostražitost vůči těm, kteří nejsou „naši“, projevovala u turistů často. V 90% sledovaných případů, navíc při otázkách českých pracovníků v cestovním ruchu, zejména průvodců, na důvod odtažitosti Rusů vůči nim, odpovědí bylo:

„... jsi profesionál, Čech, domníváme se, že to myslíš dobře, ale co my víme – nejsi náš. Třeba to tak vůbec necítíš, musíme být obezřetní.“ J.R., případně „jsi zkrátka podezřelý – často se usmíváš, což je pro Rusy známka toho, že jsi nejen cizinec, ale také špatný člověk. Nemyslíš to s námi ani dobře, ani upřímně. Zřejmě budeš podvodník, nebo zkrátka

jen přemýšlíš, jak nám ublížit nebo něco provést. Takhle často se usmívá právě buď jen podlec, nebo blázen. Nejsi pro nás důvěryhodný, je třeba mít se před tebou na pozoru.“ A.P.

„...nepřízřusobivost Rusů, úsměv v Rusku je známkou slabosti a ne vstřícnosti.“ J.V.

Jedním z odrazů nedůvěřivosti Rusů je skutečnost, že před odjezdem do zahraničí si zjišťují informace o cílové zemi, kam hodlají vycestovat. Podobně postupuje řada turistů, kteří se připravují na výjezd do zahraničí. Rusové prověřují informace, které nasbírali před odjezdem do zahraničí. Informují se navzájem, svá zjištění a postřehy zveřejňují na různých internetových serverech.(167)(58)

Ruští turisté po příjezdu doslova zkouší pracovníky cestovního ruchu, kteří se jim věnují:

„Běda, jestli jim řeknu něco jiného, než doma naštudovali. Mají mne za podvodníka a okamžitě si stěžují. Nebo vedou sáhodlouhé diskuse o tom, že nejsem důvěryhodná, protože lžu. Oni to četli takhle a tudíž je to pravda. Na mou otázku, kde to četli, nebo z čeho čerpali, je mi pak vysvětleno, že přece u nich doma v Rusku.. No, co na to říct, že? Že nevím, co četli doma v Rusku, ale já tu žiju, jsem Češka, znám naši zem i historii a kulturu, a tudíž tedy asi říkám pravdu. Snažím se v tomhle směru vyhnout konfliktům, není to příjemné ani pro jednu stranu. Ovšem označování za lhářku mi dost vadí. Nebo za neprofesionálku.

Zajímavý je, že se taky se dají docela dobře vysledovat určité trendy v informování Rusů se navzájem – turisté občas přijíždějí v určitém období s nějakou stejnou, ale úplně scestnou informací. Jeden rok třeba jezdili s tím, že Praha byla celá podminovaná a sovětská armáda ji cenu svých životů nám město zase odminovala. Čili, kdyby nebylo jich, nemáme tenhle náš skvost. No, co na to říct? Nekomentuji, odcházím a měním téma. Málokdy se k tomu vrací, i když i takoví zatvrzelci se najdou. Četli to u nich doma, tudíž je to pravda. Hotovo.“ D.V.

„...ruská klientela velmi dobře zná Česko.“ T.K.

Rusové jsou velice zvědaví, kladou průvodcům mnoho otázek ve snaze srovnávat „naše“ a „cizí“. Rádi zkoumají odlišnosti mezi kulturami, mravy navštívené země, to, co se u nás a u vás dělá či nedělá(236) a proč.

„Vztah Rusů vůči cizincům se dá popsat čtyřmi slovy: zvědavost, údiv, respekt a pragmatismus. Jakýkoliv cizinec, který přijede do Ruska, pocítí ihned obrovský zájem o svou osobu. Rusové se začnou vyptávat úplně na všechno, od vašich rodinných vztahů, národních nápojů a kuchyni až po vaše názory na geopolitické rozložení sil. Zároveň během tohoto rozhovoru sdělí i vám svá tajemství. Rusové totiž podobná témata nepovažují za ryze intimní; cizinci je často považují často za nevyhovance.“(140)

Na základě dlouhodobého zúčastněného pozorování autorky lze konstatovat, že Česká republika má u Rusů odlišnější postavení než jiné evropské země z mnoha důvodů: Rusové ji považují v jistém smyslu za zemi spřízněnou, podobnou, ze zemí slovanských jim nejbližší. Někteří turisté dokonce v rámci během dlouhodobého zúčastněného pozorování opakovaně uváděli, že „konkrétně Praha, případně celá Česká republika, jsou součástí jejich duše. Je jim milá. Nevědí konkrétně proč, ale vnímají to tak již od dětství.“ Nečekají příliš rozdílů, a proto při konfrontaci svých představ a skutečností bývají velmi překvapeni:

„Češi nemluví rusky, i když to všem turistům cestovní kanceláře tvrdí. I tak když mluví, moc nechtějí...“ A.P.

„A jaké překvapení, když tu v hotelu nenajdou ruské televizní stanice, ruské noviny.. na druhou stranu jsou dost vyjevení a ptají se, proč tu na každém rohu prodáváme ruské ušanky, sovětské odznaky... a přitom se na ně tváříme opovržlivě a nepřijímáme je s otevřenou náručí... vždyť jsme bratský národ!“ D.V.

Třetím pilířem ruské kultury bývá označována lidovost, případně lidová semknutost. Ochrana před vším, co přichází „zvenku“, před vším co je podezřelé,

neznámé. Zaštitování se tím, co je Rusům známé, tradiční, je vždy v pořádku. To nové je nutné prověřit, teprve potom je možné novinku přijmout. Takovou obezřetnost lze považovat za praktickou nutnost, vycházející ze skutečnosti, že ruská kultura byla výrazněji izolována od ostatních územních celků. Ruská kultura byla a je „*produktem domácích kořenů na Kyjevské Rusi a v Moskvě, významného byzantského vlivu a dlouhotrvající tatarské a mongolské nadvlády. Tyto vlivy utvářely společnost a kulturu, jež sdílela jen málo společných rysů se společnostmi rozvíjejícími se pod vlivem zcela odlišných sil v západní Evropě.*“ (98, s. 158)

„*Přičlenění většiny území Kyjevské Rusi k mongolskému světu znamenalo odtržení od kulturního světa evropského, který se právě ve 13. století začal mohutně vyvíjet. Ovšem to, co pronikalo postupně i do střední Evropy, minulo ruská území, podřízená Mongolům. Teprve v mongolské éře začíná ono osudové „zpoždění Rusi“ – ono vybočení z linie společného evropského vývoje.*“ (202, s. 72)

Útlak a poroba, několika set letá nadvláda cizinců zapříčinila hlubokou nedůvěru ve vše, co je cizí, co přichází „zvenku“. Semknutost obyčejných, prostých ruských lidí a hýčkáni svých tradic a obyčejů je toho důsledkem. Ústní lidová slovesnost, jazyk, víra v Boha, tradice byly v podstatě jedinou možnou reakcí na složitou životní situaci. Rusové si tak mohli už od 12. století uvědomovat rozdílnost v jinakosti, tak jak o ní uvažují Sokol(232), Pinc(236), Petrussek(186). Uvědomění, že „*vy jste jiní a my se vám nikdy podobat nebudeme*“ (98, s. 161) se nezměnilo v celém průběhu celých dějin, ale jen prohlubovalo přesvědčení ruského člověka, že to, co přichází odjinud, s sebou zpravidla nikdy nepřináší nic dobrého. Tento rys ruské duše přetrval dodnes. Změna prakticky vždy znamenala chaos od zavedených pořádků a zvyklostí. Z historického hlediska by bylo předpokladatelné, že po ukončení tatarské nadvlády a definitivním vyproštěním se z tatarské poroby v roce 1481 nastalo uvolnění a otevření se novému. Nestalo se tak. Bída, zoufalství, obrovský hlad a hrůza provázeli ruský lid prakticky až do nástupu prvních Romanovců začátkem 17. století.(125) Konflikt mezi *my* a *oni* byl

stále zřetelnější. Lidovost, sounáležitost, nedůvěra, ale zároveň morální odpovědnost ke „svým“, stále nabývaly na důležitosti a síle.

Koncept ve smyslu „my Rusové jsme sami a jedineční“, o němž píše Huntigton, nabyl v Rusku jiného významu až na počátku 20. století společně s komunistickou ideologií, v důsledku revolučních změn a vítězství VŘSR. Přinesl změnu vnímání *našeho a jejich* soustředil k myšlence dobytí těch ostatních: „*My jsme jiní, ale i vy budete jednou jako my.*“ (98, s. 161) Morální hodnoty, k nimž se v současnosti hlásí při hovorech ruští turisté, a to solidarita, pomoc potřebnému a další, byly upozaděny.

Lidovost byla doplněna v Sovětském Rusku, později Svazu sovětských socialistických republik, nacionalismem. Jak už bylo konstatováno, nacionalismus je i dnes součástí ruské kultury, ovšem „*představal a představuje pro mnohonárodnostní říši smrtelné nebezpečí, byl ideologickou platformou pro likvidaci jakékoli opozice a ohrožení zevnitř.*“ (126)

Se semknutostí a určitou nedůvěřivostí či nepřívětivostí Rusů vůči všemu cizímu, preferencí vlastních zvyků a nejen duchovních tradic, to vše se prolíná i do příjezdového cestovního ruchu České republiky, zaměřeného na ruské turisty. Vyžadují servis, který připomíná jejich zvyklosti doma, včetně tisku, dostupnosti televizních kanálů, jídelních lístků a názvů obchodů v ruštině. Jsou překvapeni, pokud jejich představám skutečnost neodpovídá⁶⁶:

⁶⁶ „*Могу сказать, что есть некоторые отличия в культурных нормах, традициях наших стран. Вряд ли здесь можно говорить о самой большой/острой проблеме выездного туризма для русских туристов в Чехии, но может быть это разница в распорядке дня, в графике рабочего времени и отдыха. Это первое, что бросается в глаза. Дело в том, что чехи, как правило, очень рано ложатся и рано встают, рано начинают работу - в 7 утра уже работают заводы, фирмы, детские сады. Рано заканчивают работу магазины - часов в 17, в выходные дни найти работающий магазин в Чехии практически невозможно. Русские же более свободны в своем распорядке - могут поздно ложиться, гулять допоздна, шуметь,*

„Mohu říci, že existují určité rozdíly v kulturních normách a tradicích našich zemí. Je těžké zde mluvit o největším problému cestovního ruchu pro ruské turisty v České republice, ale může spočívat v rozdílech každodenní rutiny, v rozvrhu práce a odpočinku. To je první věc, které si všimnete na první pohled.

Faktem je, že Češi zpravidla chodí do postele velmi brzy a vstávají brzy, začínají už ráno, kolem 7.00 hodiny. Stejně tak i firmy, mateřské školky. Brzy zavírají i obchody, navíc ve sváteční dny nebo o víkendech je prakticky nemožné nalézt otevřený obchod.

Rusové jsou ve své každodenní rutině volnější – mohou se do postele ukládat později, procházet se do noci, hlučet, smažit či grilovat po 22. hodině atd.. Tyto zvyky praktikované v ČR mohou způsobovat nespokojenost místních obyvatel. Turisté z Ruska se často obávají, že obchody se suvenýry v České republice nefungují o víkendech, že noční život je zde nudný atd.“ A.P. 1, volný překlad autorky.

„Rusové jsou hluční, hodně pijí, neradi se omezují, obzvlášť na dovolené“ D.V.

„Eticky problem je specifika mentality Rusa: jsme vetsinou milovnici alkoholu, s cimz jsou spojeny vysledky jako hluk a celkově nevchodne chovani. V zahranici citime, ze mame vice svobody a navíc ve velkych mestech nas nikdo nezna a muzeme se chovat jak chceme za nase penize. Za nejvetsi problem povazuji zaostalost v rozvoje Ruska v oblasti kulturniho chovani v zahranici. Tim je mysleno, ze neuplynulo prilis hodne casu od doby, kdy skoncil sociolismus a hranice statu byly otevrene pro cestovani. Nemeli jsme prilis zkusenosti z cestovani narozdil od ostatnich narodu vyspelych zemí, a proto chovani Rusu vetsinou povazuji česi za divoke a arogantni. Dalsi zajimavosti je zpusob Rusu se oblekat. Ruskou zenu je vetsinou videt za km: vyrazny make up, podpatky a vun, kterou take je citit daleko.(nevim, jestli to je moc zavazna vec, ale vetsinou to ostatni vsimaji negativne nebo s legraci).“ A.P.

жарить мясо после 22 ч. и т.д., чем могут вызвать недовольство со стороны местных жителей. В свою очередь, туристы из России часто возмущаются, что сувенирные лавки не работают по выходным в Чехии, что ночная жизнь там скучновата и т.д.“ A.P1

Interkulturní spolupráce v cestovním ruchu je náročná, Rusové jsou velice opatrní při kontaktu s cizinci a v cizí zemi. Drží pospolu, i když nejsou součástí turistické skupiny, která by přijela do České republiky společně. Ovšem svých zvyklostí se nechtějí vzdát. Pokud jsou citlivě upozorněni, nemívají problém přizpůsobit se místním zvyklostem.

Problémem v praxi se může stát například náhodně vytvořená skupina manažery v České republice. Je třeba brát v potaz konkrétnější informace o jednotlivých turistech, se kterými personál pracuje. Významnou roli při další spolupráci s nimi v České republice hraje znalost mentality, části Ruska, z níž pocházejí a řada dalších okolností. Přičte-li se k všem faktorům uvedeným v této kapitole ještě opatrnost Rusů vůči všemu cizímu, je velice nesnadné s ruskými turisty pracovat.

„Podstatou stanovení určitých pravidel chování je, podle mého soudu, vzájemné porozumění, respekt, vstřícnost, tolerance. Nemusí se vždy jednat o zákazy, omezování či vnucování. Lze využít doporučení, radu a vysvětlení (proto je potřeba dobře ovládat jazyk a to především ústně a s jeho pomocí vytvářet přátelskou, jakož i profesionální atmosféru na všech úrovních ČR. V této souvislosti vystupuje do popředí právě otázka morálky a mravů.

Většina Čechů „přejde mlčením“ skupinu hlučných návštěvníků z Německa, Itálie, USA (viz Staroměstské náměstí v letní sezóně a v období kolem vánočních svátků). Jakmile však přijde skupina ruských mluvících turistů do „jejich“ restaurace, hotelu, atd., personál rád komentuje jejich oblečení, „manýry“, mluvu, atd. aniž by si uvědomil, že mezi návštěvníky mohou být i tací, kdo česky dobře rozumí. Nelze očekávat, že každý, kdo na několik dnů navštíví ČR, se ihned přizpůsobí zdejším společenským podmínkám či mravům.“ E.M.

Ruská respondentka žijící a studující několik let v Praze v reakci na hodnocení míry existující nevraživosti Čechů vůči Rusům a formulování možného řešení situace vytvořila stručný návrh. Doporučení, jak snadno mohou místní Rusové či ruští turisté minimalizovat projevy turistické iritace vůči nim:

„Otázka mě přijde nejsložitější, avšak můžu uvést několik „pravidel“, která jsem si naučila během studia a života v Česku, a která, myslím, jsou základní pro zmírnění iritace ze strany Čechů: Nevypadat jako Ruska (žádné kožichy, podpatky na Václavák, silné vůni). Nemluvit ruský nahlas ve společných prostorech - lepší špatná čeština, než lepší angličtina (nezkoušet mluvit rovnou ruský, obzvláště na úřadech). Češi neumí ruštinu a nemusí ji umět. Vánoce jsou důležitější, než nový rok. Snažit se komunikovat s Čechy, nebýt jenom součástí ruské komunity a nevytvářet ji.

Češi rozumí ruské mentalitě a humoru více, než si myslíme. Pokud se je nestranit, jsou ochotní pomoci. V žádném případě neříkat, že Putin je dobrým prezidentem, a ještě větší pozor na nostalgické vzpomínky o Sovětském Svazu. Není to tak, jak jsme si zvykli. Radši nechat stranou politiku, pokud jste velký patriot. Češi naši úctu k prezidentovi nikdy nepochopí, oni tak nemají, neznají naši úctu k autoritě a potřebu tuhle úctu mít. Pro ně je prezident někdo, s koho je akorát dobré dělat si legraci a srandu. Obecně – Češi nemají úctu žádnou, snad k penězům nebo blízkým lidem sobě.

A důležité je neprojevat nenávisť homosexuálům, není to nemoc ani výmysel.“ A.P.

Jako jistý determinant minimalizování konfliktů při pobytu ruských turistů v České republice může posloužit i zdánlivá maličkost, jakou je nevyměňování průvodce na jednotlivé akce během jejich pobytu. V praxi k němu velmi často dochází a Rusové tyto aktivity nehodnotí vůbec pozitivně. Během dlouhodobého zúčastněného pozorování autorka mnohokrát slyšela stížnosti ruských turistů na tyto výměny. Zpravidla Rusové vyžadovali „vrácení“ průvodce, s nímž již alespoň jednou na jakékoliv akci byli s tím, že už „je jejich“, znají ho a s nikým jiným se seznamovat nechťejí. Ze stejného důvodu někteří VIP klienti vyžadovali u cestovní kanceláře, aby manažer, který jim sestavoval program na klíč, pracoval i jako jejich průvodce. Za dobu příprav akce ho měli možnost poznat, už „byl jejich“, nač tedy riskovat s někým jiným?

Faktem zůstává, že pokud se pobyt ruským turistům v České republice líbí a jsou se službami a personálem spokojeni, vrací se zpět. Rozdíl při druhém pobytu je zcela zásadní – turisté přijíždějí za konkrétními osobami – svým manažerem, svým průvodcem. Nezbytně jejich druhé pobyty nemusejí být organizované cestovní agenturou či kanceláří, mohou si je zařídit turisté sami, důležité jsou pouze osoby, které se o ně budou po dobu jejich pobytu v Čechách starat.

„V současné době lze nabídku služeb nejen rozvíjet, ale zejména profesionálně zdokonalovat. To úzce souvisí s přípravou odborných pracovníků v ČR ČR počínaje základními službami a konče jejich špičkovou nabídkou. ČR je malou zemí, a pokud bude zahraniční klientela v rámci ČR početná, lze počítat se stálým zachováním pracovních příležitostí a generováním nových profesí. To zcela evidentně může vytvářet motivační pobídky a to jak pro individuální přípravu, tak i rozvoj a zakládání nových či odvozených firem v závislosti na typu poskytovaných služeb. Poskytovatelé služeb CR si musí být vědomi těchto příležitostí a nevytvářet další předsudky, které mohou celý segment CR narušovat a v nejhorším případě dokonce i omezovat. Vytvořit prostředí, v němž se turisté, i přes veškeré kulturní a hodnotové rozdíly budou cítit příjemně, jako doma.“
E.M.

Autorka práce se mnohokrát během své praxe i dlouhodobého zúčastněného pozorování setkala s turisty, kteří po příjezdu do České republiky hledali jí a vyžadovali spolupráci s ní, protože ji už znali, nebyla pro ně cizí. Totéž potvrdili i někteří respondenti, především průvodci. A mnohdy se stalo, že původně pracovní vztah přerostl v přátelství. A jak sami Rusové tvrdí, pokud už cizince k sobě pustí a zařadí ho mezi „svého“, je to vždy na celý život. Přátelskost a pohostinnost jdou u Rusů ruku v ruce a jednoznačně doplňují rys lidovosti.

„Jsme snílci, to je jasné. Duše se dře a souží, ale skutek utek, protože na něj už nezbyvá síla. Skutek prostě chybí. Záhadná ruská duše... Všichni se snaží ji pochopit... čtou Dostojevského... Co se skrývá za touhle duší? Za duší je zase jen duše. Milujeme hovory v kuchyni, zbožňujeme knihy. Taková je naše hlavní

profese: jsme čtenáři. Pozorovatelé. A přitom všem máme pocit vlastní výlučnosti, výjimečnosti, i když ten pocit nemá žádné opodstatnění, nepočítáme-li to, že máme naftu a plyn. Na jedné straně nám právě tento pocit znemožňuje, abychom změnili svůj život, na druhé straně nám dává jistotu, že v tom je jakýsi smysl, či co. Neustále tu visí ve vzduchu, že Rusko musí něco stvořit, ukázat světu cosi mimořádného. Protože Rusové jsou Bohem vyvolený národ. Se svébytnou ruskou cestou.“(2, s. 8 - 9)

Kapitola 2.2.2 obsahuje stěžejní část kvalitativního výzkumu práce. Popsání základních rysů ruské kultury a hodnotového paradigmatu, jejich odraz v interkulturalitě a etice příjezdového cestovního ruchu a jejich vyhodnocení se staly východiskem pro kapitolu 2.2.3.

2.2.3 Vyhodnocení výzkumu

Výsledky vyhodnocení kvalitativního výzkumu předložené práce vedly k následujícím zjištěním a pojmenování nejčastějších problémů v analyzované problematice:

1. Rozdílná očekávání, s jakými přistupují ruští turisté k návštěvě České republiky, jsou nejčastější příčinou interkulturních konfliktů. Interkulturní interakce v příjezdovém cestovním ruchu je často příčinou konfliktů mezi zúčastněnými stranami sama o sobě, svou podstatou. Rozdílné mravy i zvyklosti mnohdy vedou k ne nepodstatným sporům a střetům mezi rezidenty a turisty.⁶⁷

Situace je sama o sobě složitá, případné konflikty bývají nevyhnutelné a často nenabízejí možnost bezkonfliktního či snadného řešení. Jistým východiskem pro nekonfliktní interkulturní interakci může být obrovská míra tolerance obou participujících stran a znalost specifik obou kultur, jejich hodnotových paradigmat, konkrétních zvyklostí, případně nejčastějších vzorců chování.

V případě ruských turistů mířících do České republiky rozpor mezi očekáváním a skutečností bývá způsoben častou dezinformací ruskými tour operátory, organizátory CR a poskytovateli služeb v Ruské federaci (viz kapitoly 1.2.1, 1.4, 2.1). V RF obecně panuje přesvědčení, že Češi jsou Rusům blízcí – povahově, názorově, slovansky, jazykově (viz kapitoly 2.1, 2.2.2) a česká strana bude ruské turisty vítat srdečněji než ostatní turistické segmenty. Tento názor je zcela účelově podporován prodeji zájezdů v Rusku a dalšími participujícími subjekty v cestovním ruchu. Česká republika byla zejména v druhé polovině 20. století doslova

⁶⁷ Konkrétní příklady jsou uváděny v předchozích kapitolách, zejména v kapitolách 2.2.1. a 2.2.2

vysněným turistickým cílem Rusů. Snaha zejména starší a střední generace navštívit Českou zemi alespoň jednou, přetrvává dodnes.⁶⁸

Ze strany Čechů, ať již rezidentů či pracovníků cestovního ruchu⁶⁹, je přivítání a jednání s Rusy daleko chladnější, než ruští turisté očekávají. Z odpovědí respondentů i názorů zaznamenaných při dlouhodobém zúčastněném pozorování vyplynulo, že přístup českých lidí k ruským je poznamenán historickými událostmi ze srpna 1968 a následnou dvacetiletou okupaci ČR sovětskými vojsky, anexí Krymu Ruskem na jaře 2014. Dalším důvodem je podle slov českých respondentů amorálnost ruských turistů odrážející se ruském velikášství ve smyslu nacionalismu, přezíravosti, povýšenosti a aroganci, korupčním jednáním, ignorováním české legislativy.⁷⁰

2. Turistická iritace Čechů vůči ruským turistům je poměrně vysoká. Z odpovědí respondentů a vyhodnocení údajů dlouhodobého zúčastněného pozorování lze konstatovat, že nejvyšší míra iritace se týká vcelku nepřekvapivě velkých měst. Tam je koncentrace turistů vysoká, navíc sezónnost nehraje zpravidla výraznou roli. Míra iritace se například v Praze, Českém Krumlově, Karlových Varech, Liberci, pohybuje na škále mezi nejvyššími stupni 3 – 4 (nevraživost až nenávisť) Doxey´ho iritačního indexu, což je alarmující stav. V destinacích, kam ruští turisté míří méně než do jmenovaných měst, se pohybuje nevraživost místních obyvatel vůči ruským turistům mezi stupni 2 – 3 (lhostejnost až nespokojenost a nevraživost).

⁶⁸ O snu alespoň jednou v životě navštívit Prahu se zmiňují téměř všichni ruští respondenti, viz kapitola 2.2.2, případně někteří účastníci dlouhodobého zúčastněného pozorování autorky. Přesvědčení, že Rusové považují Čechy za své „bratry“ uvádí např. i Natalia Makovik (Hospodářské noviny, 2008).

⁶⁹ Odpovědi respondentů výzkumu; vyjádření taxikáře v dlouhodobém zúčastněném pozorování autorky.

⁷⁰ Poslední zmíněný bod souvisí nejen s příjíždějícími turisty, ale i s Rusy, kteří dlouhodobě žijí v České republice (viz kapitola 1.3). Příklady „černých, nelegálních průvodců“, jejich hanobení a urážení České republiky pramenící z neznalosti či zcela úmyslné, koresponduje s obtížnou vymahatelností a dodržováním existujících etických kodexů cestovního ruchu a neodpovídající legislativou (viz kapitola 1.2.2, 1.3).

Vzhledem k situaci v příjezdovém cestovním ruchu a změnám v příjíždějícím segmentu do České republiky lze předpokládat, že se tento důvod iritace Čechů vůči ruským turistům zmírní. Nevraživost místních obyvatel může být v budoucnu namířena například proti čínským či korejským turistům, kterých v České republice přibývá. Iritace pramenící z důvodu jejich vysokého počtu příjezdů není konkrétně namířena na ruské turisty, ale na jejich počet. Platí obecně.⁷¹

Co ovšem úzce souvisí s přesyceností destinací konkrétním segmentem turistů a výrazně přispívá k prohloubení iritace místních obyvatel vůči konkrétnímu turistickému segmentu, je podbízivé přizpůsobování se poskytovatelů služeb nebo českých lidí v destinaci ruské mentalitě a ruské kultuře (viz kapitola 2.1).

Vyhodnocením výsledků kombinovaného výzkumu i dlouhodobého zúčastněného pozorování vyplynul další důvod turistické iritace. Kromě interkulturní interakce v příjezdovém cestovním ruchu České republiky je sekundární příčinou i multikulturní prostředí České republiky, konkrétně vztah českých obyvatel k Rusům, žijícím v České republice dlouhodobě (viz kapitola 1.3).

3. Některé konkrétní projevy specifík ruské kultury, jejich mentality v chování ruských turistů při jejich pobytu v České republice. (viz kapitola 2.2.2)

Rusové, stejně jako každý jiný národ, mají svá kulturní specifika, zvyklosti, hodnoty, vztah k morálce. Ty jsou limitovány geografickou rozlohou,

⁷¹ Tento typ turistické iritace je dlouhodobě známý a řeší se v posledních letech i na celosvětové úrovni. Destinační manažeři, pracovníci ministerstev, celosvětových organizací světového ruchu i profesní organizace řešení znají – je potřeba ulehčit přelidněným destinacím, případně pouze určitým turisticky nadnavštěvovaným památkám, místům, geografickým územím, rozptýlit turisty do jiných, turisticky atraktivních míst. Z pohledu profesionálů cestovního ruchu je důležité turisty neztratit, jen je „přesměrovat“ do jiných atraktivních, leč méně turisticky navštěvovaných míst (viz odpovědi respondentů).

kopírují kulturní, ekonomický, politický, historický vývoj a sociální prostředí ve společnosti. Ve vymezeném geografickém prostoru státu jsou konkrétní projevy pro danou kulturu charakteristické, nijak rušivé či překvapivé. Ke konfliktům může, a také dochází, po příjezdu do nové neznámé země (viz kapitoly 1.3, 2.2.2). Otázky „Měl by se turista přizpůsobit prostředí, normám, zvyklostem hostitelské země? Pokud ano, jakou měrou? Platí totéž u cílové země a jejích obyvatel?“ jsou stejně tak staré, jako cestovní ruch. Obsahově podobné otázky si kladla jistě i řada cestovatelů v minulosti, dříve, než byl definován cestovní ruch jako samostatný socioekonomický obor. Otázky typu: Co je správné, jak se v cizím prostředí či zemi chovat, aby nedocházelo ke zbytečným konfliktům pramenícím z různokulturní konfrontace mravů a hodnot, existují po staletí? (viz kapitola 1.2.1)

4. Porušení zásad společenské morálky ve smyslu konfliktu my a oni. Nejčastěji doložitelnými trestnými činy v době dlouhodobého zúčastněného pozorování bylo okrádání turistů na turisticky exponovaných místech. V tomto směru nelze generalizovat, okrádání turistů není konkrétně cílené pouze na ruské turisty.

Mezi hojně se vyskytující trestné činy patří hanobení rasy, poškozování dobrého jména republiky apod. Tato problematika souvisí s prací neodborníků či cizinců v České republice, zpravidla na pozici průvodců v cestovním ruchu (viz kapitola 1.2.2, 1.3). Situace je alarmující i aktuální, jak bylo konstatováno v předchozích kapitolách práce.

Výzkum popsáný v předchozích kapitolách předložené práce poskytl dostačující informace k popsání nejtíživějších problémů interkulturální interakce příjezdového cestovního ruchu v oblasti aplikované etiky.

Podářilo se potvrdit, že počáteční vymezené výzkumné okruhy i výzkumné otázky formulované autorkou v zájmu naplnění cíle předložené práce, jsou aktuální, palčivé. Provedený kvalitativní i kvantitativní výzkum napomohl odhalit možné příčiny v předložené práci popsaných jevů.

Doporučení či případné návrhy řešení pojmenovaných problémů v oblasti etiky příjezdového cestovního ruchu se mohou stát předmětem dalšího teoretického zkoumání.

2.3 Diskuse

Autorka předložené práce zkoumala etické aspekty fenoménu interkulturality v příjezdovém cestovním ruchu České republiky zaměřeném na ruské turisty. Mimo jiné proto, že takto vymezená problematika nebyla dosud v České republice, ani v zahraničí v podobném či stejném rozsahu, dosud zpracována.

Interkulturní problematika je častým zdrojem zkoumání řady autorů věnujících se rozličným oborům. Vzájemné vztahy mezi různými kulturami a jejich představiteli jsou zkoumány zpravidla z pohledu sociologického, ekonomického, politologického, z hlediska diplomacie i pedagogiky. Pozornost autorů je cílena především na rozdílnou interkulturní komunikaci a její využití - Gullová(75), Yousefi(282), Nussbaum(172), Nový(169), Průcha(195), Fries(65), Velasco(264). Uvědomují si složitost a komplikovanost vzájemné spolupráce mezi rozdílnými kulturami. Někteří z nich spatřují možné východisko v bližším určení determinantů jednotlivým kulturám blízkým a následném vymezení možné komunikace a spolupráce - Hofstede(91)(92)(93), Sacks(217), Průcha(195)(197).

Interkulturalita je termín, který je v dnešním globalizovaném světě skloňován velice často, nicméně v jeho používání panuje terminologická neukotvenost. U řady autorů se lze setkat s označením mezikulturní vzájemné spolupráce (interkulturní interakce) jako multikulturní, byť se o synonyma nejedná - Buryánek(23), Eriksen(52), D. Moore(35), Moláček(156). Odborné práce s multikulturní tematikou se zaměřují na možnou integraci jedné kultury k druhé, majoritní. Analyzují možnosti jejich společné koexistence - Sládek(230), Buryánek(23), D. Moree(158), Welsch(277)(278)(279).

Interkulturní problematika je zpravidla zpracována se záměrem vytyčit základní rysy světových kultur a ty následně pomocí zvolených determinantů porovnat s kulturou druhou. Dále konstatují možnosti jejich vzájemné spolupráce -

Huntington(97)(98), Nový(169), Schroll-Machl(170). Determinantem pro mezikulturní komparaci bývá často hodnotové paradigma - Lehmannová(129)(130)(131), Petrušek(187), Šroněk(249)(250), Keller(113). Při analýze vybraných společenství lidí žijících na konkrétním geograficky vymezeném území vycházejí uvedení autoři z přesvědčení, že kultura je základem jejich soužití. Je tím, co umožňuje jejich společnou koexistenci. Srdcem kultury, tedy to, jak budou členové konkrétního společenství přistupovat k vnímání reality, chápat ji a přistupovat k ní, předurčuje její hodnotové paradigma. Duchovní složka kultury, která je tvořena historií konkrétního společenství, jeho příslušností ke konkrétní religii, literaturou, etikou, estetikou, filozofií, jazykem, hudbou, architekturou, zvyků a tradic. Hodnotové paradigma není stálé, neměnné, v podstatě kopíruje v čase změny a vývoj každého společenství, mění se, aktualizuje - Bauman(6), Huntington(98), Hesková(89), Flechsig(62), M. Vítka(268), Boguszak(15), Čapek(15), Gerloch(15), Lehmannová(129)(130)(131). J. Sokol k tomuto procesu dodává, že je velice obtížné uvést vše, co v sobě kultura zahrnuje, co je její součástí. Shoduje se s uvedenými autory v přesvědčení, že kultura je všechno to, co je závislé na lidské vědomé péči.(235)

Z hlediska způsobu uchopení a zpracování tématu předložené práce byly využity především teorie definování kultury a hodnotového paradigmatu Lehmannové(129)(130)(131), Sokola(231)(232)(233)(234)(235) a Vítka(268). Vzhledem k specifčnosti tématu práce bylo nutné názory těchto autorů konfrontovat a propojit s názory odborníků zabývajících se cestovním ruchem - Gúčík(78), Grant(79), Jakubíková(107)(108), Palatková(181), Cooper a Palmer(34) a s jejich přístupem k interkulturní komunikaci. Při společné interkulturní interakci by měly být nápomocny etické kodexy - Burian(22), Haškovcová(84), Merhaut(150), Žufan(289), ovšem ty pro svůj „doporučující“ charakter nejsou v praxi dostačující Haškovcová(84), Pinc(236).

Pro zmapování situace interkulturní interakce a její odraz v etice příjezdového cestovního ruchu se teoretickým pilířem práce staly teorie Baumana(6), Petruska(186), Sokola(234) a Pince(236) objasňující příčinu možných konfliktů v rámci interkulturní interakce z pohledu lidského pochopení existence kategorie „my“ a „oni“. Jejich teorie se zamýšlejí nad rolí uvědomění si těchto dvou kategorií při jejich vzájemné interakci a hledání nekonfliktního řešení. Sokolovo konstatování o téměř neřešitelném konfliktu střetu dvou mravů je pro předloženou práci klíčové.(233)(234)(236)

Řešená problematika předložené práce mapuje konkrétní situaci českého příjezdového cestovního ruchu zaměřeného na jeho důležitý cílový turistický segment – Rusy. Ruská kultura, charakter ruského člověka, ruská duše, byly zpracovány v odborné literatuře nesčetněkrát. Zpravidla vycházejí autoři z historických údajů - Putna(202), Kučerová(125), Hofstede(93), Huntington(98), komparují je se svými zkušenostmi - Berďajev(9), provádějí analýzy aktuální situace v Ruské federaci - Demjančuková(40), Lytkin(135), vztahují závěry získaných výzkumů či analýz sekundárních dat k vyslovení prognóz pro český příjezdový cestovní ruch - Mikula(153), případně na základě získaných historických údajů a jejich komparace stanovují možné scénáře vývoje ruské kultury v budoucnosti - Huntigton(98), Sacks(217).

Přesto, že téma předložené práce nebylo dosud nikým zpracováno a nebylo se tak možné komplexně opřít o teorie jiných autorů, vzhledem k využití adekvátních relevantních zdrojů došlo při vyhodnocování informací vlastního výzkumu a formulování závěrů v kapitole 2.2.3 k názorově shodě s informacemi Putny(202), Aleksijevičové(2) a s některými ze závěrů zkoumání ruské diaspory v České republice Sládkem(230).

Závěr

Cestovní ruch je socioekonomický obor, jehož počátky se obvykle datují do 18. a 19. století. V této době nemělo cestování masový charakter. Lidé zpočátku cestovali především z existenčních důvodů (za prací) nebo za obchody. Na cesty se ovšem vydávali také z náboženských důvodů (návštěvy svatých míst, poutě). I když všechny uvedené důvody přetrvávají i v dnešní době, je zřetelné, že po skončení 2. světové války jsou převažujícím důvodem cestování nikoliv ty nutné a potřebné, ale dobrovolné (poznávání cizích zemí, volnočasové aktivity, odpočinek). S postupnou globalizací, otevíráním hranic a finanční dosažitelnosti cestování, se pro obyvatele vyspělých zemí stal cestovní ruch významným ekonomickým odvětvím. Tak, jak cestování postupně nabývalo a nabývá na masovosti, narůstá i počet nedorozumění a konfliktů pramenících ze střetu příslušníků různých kultur. Etická dilemata, která dříve nebyla tak markantní, začínají být více viditelná a vyvolávají mnohé problémy. Je nezbytné zaujmout konkrétní stanoviska k jejich řešení či nápravě.

Otázka, zdali je vůbec řešení problémů, vycházejících z podstaty střetu rozličných mravů dvou či více kultur, možné, je pro tuto práci klíčová. Interkulturní interakce v praxi cestovního ruchu mnohdy selhává anebo zcela nefunguje. Příčin může být celá řada. Mohou jimi být nesplnitelná nebo chybná očekávání turistů, stejně jako nedostatečná znalost cílového turistického segmentu ze strany organizátorů. Významnou roli jistě sehrávají stále se dynamicky měnící cílové destinace a předsudky jedné zainteresované strany k druhé. Autorka předložené práce se rozhodla zmapovat oblast cestovního ruchu, která je prozatím opomíjena nebo řešena jen okrajově. Jsou jí etické aspekty fenoménu interkulturality v příjezdovém cestovním ruchu České republiky zaměřeného na ruské turisty. Autorka v práci analyzovala současný stav příjezdového cestovního ruchu cíleného na ruskou klientelu, tematizovala problémy multi a interkulturality a vymezila postoje „oni a my“, stejně tak jako „my a oni“ v historických i aktuálních

konotacích. Vlastní kombinovaný výzkum zaměřila na problémové situace mezi Rusy a Čechy, projevy iritace a na nalezení a pojmenování možných důvodů případné vzájemné nesnášenlivosti. Nejen historické události srpna 1968 negativně ovlivnily vztah Čechů k ruským turistům, ale především konkrétní projevy ruské mentality, morálních hodnot a tradičních vzorců chování. To, co Čechy na ruských turistech nejvíce irituje, je dle tvrzení respondentů zejména ruské velikášství, arogance, korupční chování a výrazný obdiv a úcta k autoritám. Závažným problémem jsou předsudky, rozdílná očekávání české i ruské strany od společného setkávání v cestovním ruchu.

Interkulturní interakce může být pro zúčastněné strany přínosná a obohacující za předpokladu, že jsou jak hostitelé, tak turisté, připraveni vypořádat se s tím, že střety rozdílných mravů bývají zdrojem konfliktů a vzájemných rozporů. Hodnotové paradigma každé kultury je jedinečné, neopakovatelné a ani jedna z odlišujících se kultur jej nemůže detailně pochopit. Je však pro obě strany důležité o nich vědět a počítat s nimi. Jen tak je možné hrozícím konfliktům zabránit nebo je minimalizovat. Předpokladem úspěchu je v interkulturní interakci mezi Čechy a Rusy v cestovním ruchu znát podstatu paradigmat označovaných jako „oni a my“, stejně tak jako „my a oni“. Získaná data z kombinovaného vlastního výzkumu, jejich vyhodnocení a vyvozené závěry mohou být odrazovým můstkem pro další studium analyzovaného fenoménu, a to třeba i ve vztahu k jinému než ruskému segmentu turistů.

Seznam literatury

- [01] ALBOROV, Oleg, ed. *Rossijane v Čechii: včera i segodnja*. Izdanije 1-oje. Praha: Ottovo nakladatelství, 2012. Biblioteka Koordinacionnogo soveta rossijskich sootečestvennikov v Čechii. ISBN 978-80-7451-216-2.
- [02] ALEKSIJEVIČ, Světlana Aleksandrovna. *Doba z druhé ruky: konec rudého člověka*. Přeložila Pavla BOŠKOVÁ. Příbram: Pistorius & Olšanská, 2015. ISBN 978-80-87855-16-4.
- [03] AMERSFOOT, Hans van 1991. *Nationalities, Citizens and Ethnic Conflicts: Towards a Theory of Ethnicity in the Modern State*. ČSAV., Vědecké kolegium filosofie a sociologie. *Sociologický časopis*. Nakl. Čsl. akademie věd, 1995, (sv. 31). ISSN 0038-0288.
- [04] ANFILOV, Mark a Marcela HUTAROVÁ. *Dialogy obchodního jednání v ruštině*. 2. vyd. Praha: Oeconomica, 2004. ISBN 80-245-0682-3.
- [05] ASOCIACE PRŮVODCŮ ČR. *Asociace průvodců ČR* [online]. Copyright © 2014 Asociace průvodců ČR [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.asociacepruvodcu.cz>.
- [06] BAUMAN, Zygmunt; MAY, Tim.: *Myslet sociologicky*. SLON, 2010, 239 s., ISBN 978-80-7419-026-1.
- [07] BECK, Gloria. *Zakázaná rétorika: 30 manipulativních technik*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 266 s. ISBN 978-80-247-1743-2.
- [08] BERAN. Aleš. *Etika*. [online]. 2005 [cit. 2017-01-20] Dostupné z: www.eapraha.cz/beran/docs/kr3s/etikauvod.pdf.
- [09] BERĎAJEV, Nikolaj Aleksandrovič. *Duše Ruska*. Přeložil Ivo POSPÍŠIL. Brno: Petrov, 1992. ISBN 80-85247-39-9.
- [10] БЕРДИЧЕСКИЙ, А.: *Межкультурное общение. Диалог культур: что дальше?* In: Мир русского слова. 2005, N 1/2. - С. 17-24. - Библиогр.: с. 24 (13 назв.). ISSN XXXX-XXXX.

- [11] BERREZOUG, Hatem. DVTV. Rozhovor na téma: Má terorismus základ v islámu? [online]. 2016 [cit. 2016-09-20] Dostupné z: http://video.aktualne.cz/dvtv/terorismus-ma-zaklad-v-islam-u-prchlici-v-demokracii-zit-ned/r~76290110657f11e68d00002590604f2e/?utm_source=centrumHP&utm_medium=dynamicleadbox&utm_term=position-1.
- [12] BIBLE: *Písmo svaté Starého a Nového zákona (včetně deuterokanonických knih): český ekumenický překlad*. (13. opravené) vydání. Praha: Česká biblická společnost, 2016. ISBN 978-80-7545-020-3.
- [13] BIGELOW, Lisa. *What Happens to an Employee if He Violated the Code of Conduct?* Chron [online]. May 2017 [cit.2017-11-10]. Dostupné z:<http://smallbusiness.chron.com/happens-employee-violated-code-conduct-16118.html>.
- [14] BOGOLJUBOVA, H. M., NIKOLAJEVA, J. V.: *Měždunarodnaja komunikacija i měždunarodnyj kulturnyj obměn*, SP6KO, Moskva 2009, 416 st., ISBN 978-5-90398-10-0.
- [15] BOGUSZAK J., ČAPEK J., GERLOCH A., *Teorie práva*. Praha: 2003. ASPI. ISBN 80–86395–74–X.
- [16] BOUC, František. *Největší úplatkáři? Rusové*. [online] LIDOVKY.CZ, 10.12.2008 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/noviny/nejvetsi-uplatkari-rusove.A081210_000072_ln_noviny_sko
- [17] BRANDIE, Ratliff. “The Stylites of Syria.” New York: Oxford University Press. In Evans 2012: 94–95.
- [18] BROWN, Daniel. *A New Introduction to Islam*. USA. John Wiley and Sohs. 2009. 360 s. ISBN 978-14-0515-807-7.
- [19] BŘEŠŤAN, Robert. *Neveřejná zpráva o ruské menšině v Česku: Máme problém! — HlídacíPes.org. Žurnalistika ve veřejném zájmu — HlídacíPes.org* [online]. Copyright © 2019 HlídacíPes.org 22.4.2015 [cit.

- 03.02.2019]. Dostupné z: <https://hlidacipes.org/neverejna-zprava-o-ruske-mensine-v-cesku-mame-problem/>.
- [20] БУЛДАШОВ, В., А.: *Этнология и этика межнациональных отношений* Челябинск : ЧЮИ МВД России, 2009. ISBN: 978-5-93654-032-5.
- [21] BURGER, Ivo, *Závěrečná zpráva z kvantitativního výzkumu, Česko-ruské vztahy a vnímání Ruska očima české veřejnosti. FOCUS - Marketing & Social research* [online]. Copyright © 2016 [cit. 05.04.2017]. Dostupné z: <https://www.focus-agency.cz/files/contentFiles/cesko-ruske-vztahy-a-postoje-k-rusku.pdf>.
- [22] BURIAN, Marek. *Příprava etického kodexu pro firmu XYZ, s.r.o.* [online] Brno, 2007. Diplomová práce. Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, Ústav ekonomiky. [cit. 2014-07-05]. Dostupné z http://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=2121.
- [23] BURYÁNEK, Jan et al. *Interkulturní vzdělávání. Projekt Varianty Člověk v tísní*. 2002, 84 s. ISBN 80-7106-614-1.
- [24] BURYÁNEK, J. a *Člověk v tísní - společnost při České TELEVIZI. Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy: projekt Varianty: příručka nejen pro středoškolské pedagogy. Člověk v tísní v Nakladatelství Lidové noviny*, 2004. ISBN 9788071067153.
- [25] BUSINESS INFO, *BusinessInfo.cz - Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. Copyright © 1997 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/azerbajdzan-zakladni-informace-o-teritoriu-19311.html>.
- [26] BUSINESS INFO, *BusinessInfo.cz - Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. Copyright © 1997 [cit. 2018-06-02]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/kazachstan-zakladni-informace-o-teritoriu-19301.html>.

- [27] BYSTROV Michal. Nizozemští útočníci z Prahy nepožádali o pomoc konzulát. Mohli mít právníka - Deník.cz. *Deník.cz* [online]. Copyright © 24.4.2018 [cit. 2018-08-17]. Dostupné z: https://www.denik.cz/ze_sвета/holandska-media-o-utocnicich-z-prahy-cisnik-je-chtel-vyhodit-pak-zacali-radit-20180424.html .
- [28] CAMPOROTONDO, Niccolo Porzio Di: *Multicultural-cross-cultural-intercultural?* [online] 2015 [cit. 2015-10-09]. Dostupné z: <https://www.linkedin.com/pulse/multicultural-cross-cultural-intercultural-you-using-niccolò>.
- [29] CARRINGTON, M. J., NEVILLE, B. A., & WHITWELL, G. J. *Lost in translation: Exploring the ethical consume rintention – behavior gap*. Journal of Business Research, 67(1), 2014. ISSN 2759-2767.
- [30] CELEROVÁ, J. *Komunikace v obchodní ruštině*. Ústí nad Labem: 2006. Usta ad Albim BOHEMICA, ročník XVI, číslo 1. ISSN 1802-825X.
- [31] CESTOVNÍ RUCH, ČSÚ. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-09-20]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/cestovni_ruch .
- [32] CIZINCI V ČR – 2017, ČSÚ. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cizinci-v-cr-2017> .
- [33] COHEN Josh . Enough Carrots for Ukraine. Time to Break Out the Sticks. – Foreign Policy. Foreign Policy – the Global Magazine of News and Ideas [online]. Copyright © 2019, The Slate Group 20.4.2016 [cit. 05.02.2017]. Dostupné z: <https://foreignpolicy.com/2016/04/20/enough-carrots-for-ukraine-time-to-break-out-the-sticks-poroshenko-biden-united-states-shokin/>.
- [34] COOPER, D. (ED.), PALMER, J. *Environment In Question*. London: Routledge. 2005. ISBN 9781134943920. Cooper, D. (Ed.), Palmer, J. (Ed.). (1992). *Environment In Question*. London: Routledge, <https://doi.org/10.4324/9780203984420>.
- [35] COSTE Daniel, Danièle MOORE and Geneviève ZARATE. PLURILINGUAL AND PLURICULTURAL COMPETENCE, *Studies*

- towards a Common European Framework of Reference for language learning and teaching [online]. Language Policy Division, Strasbourg 2009 [cit. 2015-07-14]. Dostupné z: <https://rm.coe.int/168069d29b>.
- [36] CZECHTOURISM, průzkumy spokojenosti turistů, *První zprávy* [online]. Copyright © 2008 [cit. 2015-05-02]. Dostupné z: <http://prvnizpravy.parlamentnilisty.cz/zpravy/byznys/czechtourism-cr-vloni-navstivilo-pres-31-milionu-zahranicnich-turistu/>.
- [37] Čechy rozčílily arabské děti v teplické škole. Šestileté žáky označují na facebooku za teroristy | info.cz. *Info.cz - Česko, svět, politika, zpravodajství, analýzy, události, byznys* [online]. Copyright © 2001 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: <https://www.info.cz/cesko/cechy-rozcilily-arabske-deti-v-teplicke-skole-sestilete-zaky-oznacuji-na-facebooku-za-teroristy-18721.html>.
- [38] ČTK. *Nizozemec, který v Praze napadl číšníka, nabídl oběti z vazby odškodné.* [online] Idnes.cz 10.7.2018 [cit. 12.7.2018]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/napadeni-cisnik-praha-nizozemci-omluva-odskodne-soud.A180710_192411_domaci_pmk.
- [39] Demagog.cz, Projev Vladimira Putina v Dumě. *Demagog.cz — Factcheck politických diskuzí* [online]. Copyright © 2014 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <https://demagog.cz/diskuze/projev-vladimira-putina-v-dume?hodnoceni=pravda&recnik=274>.
- [40] DEMJANČUKOVÁ, Dagmar, ed. *Ruská kultura 20. století*: [sborník z vědecké konference katedry filosofie FF ZČU : Plzeň 23.5.2007-24.5.2008. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 978-80-7043-753-7.
- [41] DEMOGRAFICKÉ ASPEKTY ŽIVOTA CIZINCŮ, ČSÚ. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-09-28]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/1-demograficke-aspekty-zivota-cizincu-1xnpu5nyhz>.

- [42] DOSTOJEVSKIJ, F. M.. *Běsi*. 2., upr. vyd. Přeložil Tatjana HAŠKOVÁ, přeložil Jaroslav HULÁK. Voznice: Leda, 2014. ISBN 978-80-7335-364-3.
- [43] DOSTOJEVSKIJ, F. M.. *Bratři Karamazovi*. Vyd. v tomto překladu 5. Přeložil Prokop VOSKOVEC. Voznice: Leda, 2009. ISBN 978-80-7335-208-0.
- [44] DOSTOJEVSKIJ, Fedor Michajlovič, GLANC, Tomáš, ed. *Zápisky z podzemí*. 5. čes. vyd. Přeložil Ruda HAVRÁNKOVÁ. Praha: Sloart, 1998. Pikola (Sloart). ISBN 80-7209-057-7.
- [45] DOSTOJEVSKIJ, Fedor Michajlovič. *Výrostek*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1227-3.
- [46] DOSTOJEVSKIJ, F. M.. *Zločin a trest*. Přeložil Jaroslav HULÁK. Praha: Academia, 1952. ISBN 80-200-1230-3.
- [47] EKONOMICKÁ AKTIVITA CIZINCŮ, ČSÚ. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/3-ekonomicka-aktivita-cizincu-c2hqntosk4>.
- [48] ELASHMAWI, Farid a Philip R. HARRIS. *Multicultural management: new skills for global success*. Houston: Gulf Pub., c1993. ISBN 978-0884150428.
- [49] ELECTION 2016, Pew Research Center. *Religion & Public Life - Pew Research Center* [online]. 2016 [cit. 2015-05-26]. Dostupné z: <http://www.pewforum.org/topics/2016-election/>.
- [50] ENCYKLOPEDIÉ ANTROPOLOGIE / ENCYCLOPEDIA OF ANTHROPOLOGY. Přírodovědecká fakulta Masarykovy univerzity. *Informační systém* [online]. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/do/sci/UAntrBiol/el/encyklopedie/encyklopedie.html>.
- [51] ENCYKLOPEDIÉ STÁTŮ, *Rusko: základní informace o teritoriu* [online]. [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/evropa/rusko/.

- [52] ERIKSEN, T. H. *Sociální a kulturní antropologie*. Praha: Prostor, 2008. 559 s. ISBN 978-80-7367-465-6.
- [53] ETICKÝ KODEX. ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR [online]. [cit. 2014-0315]. Dostupné z: <http://acka.anchoice.cz/img/agencies/524/eticky-kodex>.
- [54] ETICKÝ KODEX. ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČR. [online]. Praha 25. října 2006 [cit. 2013-03-05]. Dostupné z: <http://www.ahrcr.cz/eticky-kodex/>.
- [55] ETICKÝ KODEX PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU. *Certifikace průvodců*. [online]. Copyright © 2016 APČR. [cit. 2016-06-08]. Dostupné z: <http://www.certifikacepruvodcu.cz/eticky-kodex>.
- [56] EuroZprávy. Zrada Ukrajiny? Čokoládový král Porošenko platí daně v Rusku [online]. 22.11.2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <https://eurozpravy.cz/zahranicni/evropa/174865-zrada-ukrajiny-cokoladovy-kral-porosenko-plati-dane-v-rusku>.
- [57] FEDERÁLNÍ SLUŽBA STÁTNÍ STATISTIKY (Федеральная служба государственной статистики). [online]. 2016 [cit. 2016-05-08]. Dostupné z: <http://www.fsgs.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/account/>.
- [58] ФЕИНА М.О., ПЛОТНИКОВА Е.Б.. *О культуре поведения русских туристов за границей*. Студенческий научный форум. [online] Просмотров работы: 1979 [cit. 2012-05-09] Dostupné z: <http://www.scienceforum.ru/2014/547/5528>.
- [59] FENNELL, D. A., *Tourism ethics*. Buffalo [New York]: Channel View Publications, 2006, 404 s. ISBN 9781845410360.
- [60] FENNELL, D. a MALLOY, D. C. *Codecs of ethics in tourism: practice, theory, synthesis*. Buffalo: Channel View Publications, c2007, 186 s. ISBN 1845410629.
- [61] FILIPI, Pavel. *Křesťanstvo: historie, statistika, charakteristika křesťanských církví*. 2. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1998. ISBN 80-85959-35-6.

- [62] Flechsig, Karl-Heinz. *Kulturelle Orientierungen*. [online]. Haupttext. 2000 [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <http://wwwuser.gwdg.de/~kflechs/iikdiaps1-00.htm>.
- [63] FLECKENSTEIN, Marilyn P., HUEBSCH, Patricia. *Ethics in Tourism-Reality or Hallucination*. Journal of Business Ethics. ISSN: 0167-4544 (Print) 1573-0697. [online]. 1999 [cit. 2017-07-08]. Dostupné z: <https://link.springer.com/journal/10551> , <https://doi.org/10.1023/A:1006118526469>.
- [64] FRANZEN, August. *Malé církevní dějiny*. Praha: Zvon, 1992, 333 s. ISBN 80-711-3008-7.
- [65] FRIES, Susan: *Cultural, Multicultural, Cross-cultural, Intercultural: A Moderator's Proposal*. November 2016. Tesol, France Past Colloquia. [online]. 2016 [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: www.tesol-france.org/en/pages/33/archives.html.
- [66] GADAMER, Hans-Georg.: *Člověk a řeč*. Oikoymenh. Praha. 1999. ISBN 80-86005-76-3.
- [67] GADAMER, Hans-Georg: *Problém dějinného vědomí*. Praha: Filosofía, 1994. Parva philosophica. ISBN 80-7007-062-5.
- [68] GEN – Galerie elity národa. *GEN: Helena Haškovcová — Česká televize*. [online]. Česká televize. 2017[cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/874586-gen/217562261300027-helena-haskovcova/>.
- [69] GEORGE, R. T. De. 1990. *Business Ethics, Third Edition*. New York; London : Macmillan, 1990. 486 s. ISBN 978-0-023-28011-5.
- [70] GLOBAL PEACE INDEX, [online]. [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/02/GPI-2016-Report_2.pdf, s. 10.
- [71] GLOBÁLNÍ ETICKÝ KODEX CESTOVNÍHO RUCHU. *Ethics, Culture and Social Responsibility, World Tourism Organization* [online]. Copyright

- © [cit. 2014-01-14]. Dostupné z: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/czechrepublic.pdf>.
- [72] GLOBÁLNÍ ETICKÝ TURISTICKÝ KODEX. MMR [online]. [cit. 2017-03-02]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/ceb8919b-6634-4702-8c06-b7f49d38c0c1/Globalni-eticky-kodex-cestovniho-ruchu-UNWTO.pdf?ext=.pdf>.
- [73] GOGOL, N. V. *Revizor: komedie o pěti dějstvích*. V nakladatelství Artur vydání druhé. Přeložil Zdeněk MAHLER. Praha: Artur, 2015. D (Artur). ISBN 978-80-7483-042-6.
- [74] ГУЛАГ, Долина Смерти - обвинение СССР в опытах над людьми. ФОТО | АРГУМЕНТ. *АРГУМЕНТ* [online]. Copyright © 8.11.2011 [cit. 16.07.2016]. Dostupné z: <http://argumentua.com/stati/gulag-dolina-smerti-obvinenie-sssr-v-opytakh-nad-lyudmi-foto>.
- [75] GULLOVÁ, Soňa. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol. 2., přeprac. a dopl. vyd.* Praha: Grada, 2011. 253 s. Expert. ISBN 978-80-247-3777-5.
- [76] GULLOVÁ, Soňa: *Názorové proudy multikulturalismu* [online]. 2015 [cit. 2016-01-14]. Dostupné z: http://www.varianty.cz/download/pdf/texts_10.pdf.
- [77] GULLOVÁ, Soňa, MÜLLEROVÁ, Františka a ŠRONĚK, Ivan. *Společenská etiketa, obchodní a diplomatický protokol*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2004. 228 s. ISBN 80-86578-33-X.
- [78] GÚČIK, M., ŠÍPKOVÁ, I.: *Globalizácia a intergácia v cestovnom ruchu*. Knižnica cestovného ruchu 7. Slovak-Swiss Tourism, Banská Bystrica 2004, ISBN 80-96926-10-1.
- [79] GRANT, Carl, PORTERI, *Agostino Intercultural and multicultural education: enhancing global interconnectedness*. New York: Taylor & Francis, 2011. ISBN 978-0-201-84858-6.
- [80] GRANT, Carl A., and Stephen BRUECK. "A global invitation: Toward the expansion of dialogue, reflection and creative engagement for intercultural

- and multicultural education." *Intercultural and multicultural education: Enhancing global interconnectedness* (2011): 3-11.
- [81] HAMARNEH, I. *Mezinárodní cestovní ruch*. s.108. Praha 2014. ISBN 978-80-7452-040-2.
- [82] HARRIS, Philip R, Robert T MORAN a Sarah V MORAN. *Managing cultural differences*. 6th ed. / . Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann, 2004, xvii, 600 p. ISBN 07-506-7736-8.
- [83] HARRIS, Wilson. *The womb of space: the cross-cultural imagination*. Westport, Conn.: Greenwood Press, c1983. ISBN 978-0313237744.
- [84] HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Lékařská etika*. Galén. 4. vydání, aktu a rozšíř., 2015. ISBN 978-80-7492-204-6.
- [85] HAŠKOVCOVÁ, Helena.: Osobní sdělení dne 12.3.2016.
- [86] HAVLÍK, Radomír. *Úvod do sociologie*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1995. 113s. ISBN 80- 7184-139-0.
- [87] HAVLOVÁ, Radka, Robert T MORAN a Sarah V MORAN. *Kulturní pluralita současného světa*. Vyd. 2. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, nakladatelství Oeconomica, 2006, 189 s. ISBN 80-245-0987-3.
- [88] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-73-67-485-4.
- [89] HESKOVÁ, Marie. *Základní problémy cestovního ruchu*. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-047-4.
- [90] HIROKI BABA. Dir. *Americká kultura v Bostonu*. - YouTube. *YouTube* [online]. 18. července 2012. [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=hW6hfkxEaZM>.
- [91] HOFSTEDE, Geert, Gert Jan HOFSTEDE a Mihail MINKOV. *Cultures and organizations: software of the mind : intercultural cooperation and its importance for survival*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, c2010, xiv, 561 s. ISBN 978-0-07-166418-9.
- [92] HOFSTEDE, Gert, Gert Jan HOFSTEDE, Michael MINKOV, *Kultury a organizace: Software of the Mind*. Revidované a rozšířené 3rd Edition. New

- York: McGraw-Hill USA, 2010 [online]. [cit. 2017-03-02]. Dostupné z: <https://geert-hofstede.com/national-culture.html>.
- [93] HOFSTEDE, Geert a HOFSTEDE, Gert Jan. *Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde, 2007. 335 s. ISBN 978-80-86131-70-2.
- [94] HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 8024702029.
- [95] HUDEČEK ZRUŠIL PARTNERSTVÍ PRAHY S MOSKVOU. A toto mu vzkazují hoteliéři, *ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran. Úvodní strana, ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran* [online]. Copyright © OUR MEDIA a.s. 2014 [cit. 2014-09-20]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Hudecek-zrusil-partnerstvi-Prahy-s-Moskvou-A-toto-mu-vzkazuji-hotelier-334811>.
- [96] HULTSMAN, John. *Just tourism an Ethical Framenwork*. Pergamon. Annalsof Tourism Research, Elsevier Science Ltd Printed in the USA. 1995. Vol. 22, No.3, pp.553-567. ISSN 0160-7383(95)00011-9.
- [97] HUNTINGTON, Samuel P. *Kam kráčíš, Ameriko?: krize americké identity*. V Praze: Rybka, 2005. ISBN 80-86182-87-8.
- [98] HUNTINGTON, Samuel P. *Střet civilizací: boj kultur a proměna světového řádu*. Vyd. 1. Praha: Rybka, 2001. 447 s. ISBN 80-86182-49-5.
- [99] CHAMBERS, Iain. *Migrancy, Culture, Identity*. Routledge, 2008. ISBN 113488155X, 9781134881550.
- [100] CHOPKO, Foma: *Osnovy pravoslavija*. Reprintnoe izdanie. Polifakt, Minsk 1991 (Прот. Фома Хопко Основы Православия. — Минск: Полифакт, 1991. —345 с.).
- [101] CHORVÁT, Ivan.: *Cestovanie a turizmus v zrkadle času*. Banská Bystrica, Bratia Sabovci, s. r. o. Zvolen. 2007. ISBN 978-80-8083-344-2.

- [102] CHOURAQUI, André, Gert Jan HOFSTEDE a Mihail MINKOV. *Dějiny judaismu: krize americké identity*. 1. vyd. Překlad Alena Bláhová. Praha: Victoria Publishing, 1995, 86 s. ISBN 80-858-6581-5.
- [103] INTERCULTURALISM. *About interculturalism*. [online] 2014 [cit. 2014-07-05]. Dostupné z: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca>.
- [104] IRTS-*International Recommendations for Tourism Statistic 2008*. [online]. Copyright 2008 [cit. 2013-10-07]. Dostupné z: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1e.pdf.
- [105] JAFARI, Jafar. *Encyclopedia of tourism*. New York, NY: Springer Berlin Heidelberg, 2016. ISBN 978-3-319-01384-8.
- [106] JAKLOVÁ, Alena, ed. *Komunikace - styl - text: sborník z mezinárodní lingvistické konference: České Budějovice, 20.-22. září 2005*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Filozofická fakulta, Ústav bohemistiky, 2006. ISBN 80-70-40-819-.
- [107] JAKUBÍKOVÁ, D.: *Globalizace a cestovní ruch*. [online]. 2006 [cit. 2013-07-23] Dostupné z: <https://www.cestovni-ruch.cz/skolstvi/globalizace.php>.
- [108] JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.
- [109] JEDLIČKA Jan, Jiří MAREK. VIDEO: Zahraniční průvodci v centru Prahy: Šíří nesmysly a vydělávají si »dýšky« | Blesk.cz. *Blesk.cz - zprávy, celebrity, sport, zábava* [online]. Copyright © 28.12.2018 [cit. 03.01.2019]. Dostupné z: <https://www.blesk.cz/clanek/regiony-praha-praha-zpravy/585038/video-zahranicni-pruvodci-v-centru-prahy-siri-nesmysly-a-vydelavaji-si-dysky.html>.
- [110] JOHNSON, Paul. *Dějiny židovského národa*. Vyd. 2. Praha: Rozmluvy, 2007. 591 s. ISBN 978-80-85336-38-2.
- [111] KADEŘÁBEK, P., CHLUBNÝ, J.: *Sokrates*. [online] ANTIKA.avonet.cz, 09.12.2004 [cit. 2017-08-10] Dostupné z: <http://antika.avonet.cz/article.php?ID=1934>.

- [112] KANT, Immanuel, BARABAS, Marina a Pavel KOUBA, ed. *Základy metafyziky mravů*. Vyd. 3., opr. Přeložil Ladislav MENZEL. Praha: OIKOYMENH, 2014. Knihovna novověké tradice a současnosti. ISBN 978-80-7298-501-2.
- [113] KELLER, Jan. *Úvod do sociologie*. 5. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004. 204 s. ISBN 80-864-2939-3.
- [114] KELLEY Robin D. G. *Lecture on Multiculturalism* [online]. 9.2.2004 [cit. 2017-08-12] Dostupné z: https://web.uri.edu/mcc/files/robinkelley_2000.pdf.
- [115] KELLEY Robin D. G. Polycultural Me *What are you? is not a simple question* [online]. UTNE, 1999 [cit. 2014-06-23]. Dostupné z: <https://www.utne.com/politics/the-people-in-me>.
- [116] KIRÁLOVÁ, A., STRAKA, I. *Vliv globalizace na marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 2013. 227 s. ISBN 978-80-86929-99-6.
- [117] KLÍMOVÁ, Monika. *Interkulturní specifika a cestovní ruch*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-619-9.
- [118] КОЧЕТКОВ, В. В.: *Психология межкультурных различий*. Moskva: ПЭРСЭ 2002. ISBN 5929200327.
- [119] KOČÍ, Kateřina. Janek RUBEŠ: Praha je město podvodů a může za to naše lhostejnost – Forum24. *Forum24 – Internetový deník pro šíření svobodných informací a kritickou diskusi* [online]. Forum 24, Copyright © 9.10.2016 [cit. 2017-10-23]. Dostupné z: <http://forum24.cz/janek-rubes-praha-je-mesto-podvodu-a-muze-za-to-nase-lhostejnost/>.
- [120] Kolik procent Karlových Varů patří Rusům? Interaktivní mapa - Echo24.cz. *Echo24.cz - Názorový deník* [online]. Copyright © Echo Media, a.s. 26.1.2017 [cit. 2017-05-23]. Dostupné z: <https://echo24.cz/a/ipPN6/kolik-procent-karlovy-ch-varu-patri-rusum-interaktivni-mapa>.
- [121] KOMORA PRO HOSPODÁŘSKÉ STYKY SE SNS, S.O.K.: *111 otázek a odpovědí k obchodování s Ruskou federací*. Praha: 2005. *Analytický výběr*

- témat* [online]. [cit. 2014-06-07]. Dostupné z: <http://www.irucz.ru/cz/zpravy/5/102-ceska-republika/10211-/000-/206-sluzby-podnikatelum/111otazek-a-odpovedi-s.RF.pdf>.
- [122] KONFUCIUS. *Konfucius. Hovory. Lun-Jü*. Přeložil Zdeněk HAŠTABA. Bratislava: CAD Press, 1994. Světové duchovní proudy. ISBN 0-85349-43-4.
- [123] KUBÁTOVÁ, J. *Řízení lidského kapitálu v interkulturním prostředí*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. 70 s. ISBN 978-80-244-4173-3.
- [124] KUČERA, P. *Germanoslavistika mezi tradiční komparatistikou a interkulturní literární vědou*. Slavica litteraria, 2012, roč. 15, č. 2, s. 113-123. ISSN: 1212-1509.
- [125] KUČEROVÁ, Stanislava. *Rusko a Evropa. České národní listy* [online]. 16.2.2017 [cit. 2019-12-16]. Ceskenarodnilisty. Dostupné z: <http://www.ceskenarodnilisty.cz/clanky/rusko-a-evropa.html>.
- [126] Kučík, Vít, *Rusko není moderní národní stát, ale poslední evropská říše*. [online] 2017 [cit. 2018-09-12] Dostupné z: http://ceskapozice.lidovky.cz/rusko-neni-moderni-narodni-stat-ale-posledni-evropska-rise-po4-/tema.aspx?c=A171103_004319_pozice-tema_lube .
- [127] ЛАГЕРЯ ГУЛАГА ОТКРОЮТ ДЛЯ ТУРИСТОВ. *Тонкости туризма — энциклопедия курортов, описания отелей, отзывы туристов и экспертов* [online]. 2014 [cit. 2017-07-19] Dostupné z: https://tonkosti.ru/%D0%9B%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D1%80%D1%8F_%D0%93%D0%A3%D0%9B%D0%B0%D0%B3%D0%B0_%D0%BE%D1%82%D0%BA%D1%80%D0%BE%D1%8E%D1%82_%D0%B4%D0%BB%D1%8F_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B2.
- [128] LAGUTENKO, Darya, *Význam etických kodexů pro pracovníky v cestovním ruchu*. [online]. Hradec Králové 2015 [cit. 2019-01-28].

Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu, Katedra rekreologie a cestovního ruchu. Vedoucí práce Mgr. Michal Trousil, Ph.D.
Dostupné z: <https://theses.cz/id/v88toe/STAG64504.pdf>.

- [129] LEHMANNOVÁ, Zuzana. *Kulturní dimenze mezinárodních vztahů*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. Výzkumné studie. ISBN 80-7079-850-5.
- [130] LEHMANNOVÁ, Z., A KOLEKTIV: *Kulturní pluralita v současném světě*, Oeconomica, Praha 2005, 142 str., ISBN 80-245-0073-6.
- [131] LEHMANNOVÁ, Zuzana. *Paradigma kultur*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 978-80-7380-297-4.
- [132] LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch – základy a právní úprava*. VŠJP. Jihlava. 2013. ISBN 978-80-87035-82-5.
- [133] LIST OF CHRISTIAN DENOMINATIONS BY NUMBER OF MEMBERS - Wikipedia. [online]. [cit. 2016-09-10]. Dostupné z: https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_Christian_denominations_by_number_of_members .
- [134] Любимый туристический портал о Чехии. *Чехия для туриста*. [online]. Copyright © 2004 [cit. 05.03.2016]. Dostupné z: <http://www.ilovecz.ru/>.
- [135] LYTKIN, Vladimir. *Introduction into the Cultural anthropology*. Moscow, KnoRus – 2010. p. 350.
- [136] ЛЫТКИН, В. В. *Некоторые проблемы формирования социального идеала в ранней русской философской традиции // Гуманитарные и социальные науки. – №4. – Ростов-на-Дону, 2012. – С. 67-74.*
- [137] LYTKIN, Vladimir. *Russian social thinkers about social imperatives*. At the Origins of The Russian State (Materials of the International conference), Juristical center Press, S-Petersburg, 2012, pp.134-143.
- [138] LYTKIN, Vladimir. *The Problems of the social ideal in russian philosophical tradition*. The Scientific works of Kaluga state pedagogical university of K/Tsiolkovsky. The Humanitarian sciences. Kaluga, 2006. p.348. pp.14-19.

- [139] Lži o Praze, neomylný Stalin a válka začala až v roce 1941. Tak ruská propaganda upravuje historii - Aktuálně.cz. *Zprávy - Aktuálně.cz* [online]. Copyright © Economia, a.s. 15.5.2018 [cit. 2019-02-01]. Dostupné z: https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/sovetske-myty-o-2-svetove-valce-co-je-pravda-a-co-je-lez/r~0a85c480542911e88b47ac1f6b220ee8/?utm_source=centrumHP&utm_medium=dynamicleadbox&utm_content=editor1&utm_term=position-1&redirected=1526369473.
- [140] MAKOVÍK, Natallia. *Láska na první pohled aneb Proč Rusové milují Česko* [online] Hospodářské noviny. 28. 2. 2008 [cit. 2017-05-27] . Dostupné z: <https://archiv.ihned.cz/c1-23058340-laska-na-prvni-pohled-aneb-proc-rusove-miluji-cesko>.
- [141] MALINA, Jaroslav a kolektiv. *Antropologický slovník aneb co by mohl o člověku vědět každý člověk*. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2009. 978-80-7204-560-0.
- [142] MANAO, Claudio Di. *Průkopníci Sharm el Sheikhu*: interview s Adelem Taherem. Redirecting to https://alrtdiver.eu/en_US [online]. 25.3.2016 [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: https://alrtdiver.eu/cs_CZ/clanky/prukopnici-sharm-el-sheikhu-interview-s-adelem-taherem.
- [143] MARTÍNEK, M.: *Křesťanská sociální etika*. Jabok, 2011 [online]. [cit. 2017-03-02]. Dostupné z: https://is.jabok.cz/el/JA10/zima2008/T323/um/KSE10_kultura.pdf.
- [144] MASARYK, Tomáš Garrigue. *Rusko a Evropa: studie o duchovních proudech v Rusku*. Praha: Ústav T.G. Masaryka, 1996. ISBN 80-901971-7-5.
- [145] MATEICIUC, A.: *Interkulturální management* [online]. Opava: 2013 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <https://elearning.fvp.slu.cz/mod/folder/php?id=12661>.

- [146] MATĚJČEK, Tomáš. *Filozofické a etické aspekty životního prostředí*. Metodický portál RVP - Modul Články [online]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/r/GCDC/17387/FILOZOFICKE-A-ETICKE-ASPEKTY-ZIVOTNIHO-PROSTREDI.html/>.
- [147] MAXOVÁ, Valerie, Eva. *Evropská komise proti rasismu a nesnášenlivosti kritizuje Českou republiku* | Právý prostor. Právý prostor - politika, zábava, komentáře [online]. Copyright © 4.11.2015 [cit. 2016-06-25]. Dostupné z: <https://pravyprostor.cz/evropska-komise-proti-rasismu-a-nesnasenlivosti-kritizuje-ceskou-republiku/>.
- [148] MCDONALD, Jeanette . TEL - Thèses en ligne - *The Role of Ethics on Tourist Destination Image Formation : An Analysis of the French Student Travel Market*. TEL - Thèses en ligne - Accueil [online]. Université Nice Sophia Antipolis, 2015. [cit. 2017-08-26]. Dostupné z: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01250976>.
- [149] Менталитет россиян, характер жителей регионов. *Институт Общественного Мнения «Анкетолог»: результаты опросов, итоги социологических и маркетинговых исследований. Статистика, достоверные данные* [online]. Copyright © 8.4.2014 [cit. 2015-06-10]. Dostupné z: <https://iom.anketolog.ru/2014/04/08/regiony-s-harakterom-vliyaet-li-mesto-prozhivaniya-na-mentalitet-i-povedenie>.
- [150] MERHAUT, Marek. *Ethical Aspects in Reality of Our Hotels Empirical Survey*. Universal Journal of Management, USA: Horizon Research Publishing, USA, 2015, Vol 3, No 2, s. 73-78. ISSN 2331-950X. doi:10.13189/ujm.2015.030204.
- [151] MERHAUT, Marek. *Kulturní šok - Je strach z cizinců oprávněný?* Recenzovaný odborný magazín - Security magazín - FOCUS, Praha: Security Media, s.r.o., 2017, XXIII, 121- 5/2017, s. 67-73. ISSN 1210-8723.
- [152] MERHAUT, Marek. *Sociokulturní problematika kulturní difuze lidské společnosti se zaměřením na kulturu gastronomie v českých zemích*.

Kontexty kultúry a turizmu, Nitra, Slovenská republika: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. Filozofická Fakulta Katedra Manažmentu Kultúry A Turizmu, Ff Ukf V Nitre, 2016, Ročník 9, Číslo 2, S. 16-19. ISSN 1337-7760.

- [153] MIKULA Mojmír. *Jak nás vnímají Rusové?* Výsledky unikátního výzkumu v Rusku [online]. ČCCR-CzechTourism. Copyright © 13.1.2012 [cit. 2013-08-03]. Dostupné z: <http://www.ccrjm.cz/userfiles/file/Statistiky/Jak%20n%C3%A1s%20vn%C3%ADmaj%C3%AD%20Rusov%C3%A9/jak-nas-vnimaji-rusove-2012.pdf>.
- [154] MINAŘÍK, K. *Pravidla života v obci*. [online]. Praha: Canopus, 1996 [cit. 2017-06-23]. Dostupné z: <http://files.radka-telvakova.webnode.cz/200000789-8e8f38f890/Mina%C5%99%C3%ADk%2C%20Kv%C4%9Btoslav%20%20Milar%C3%A4pa.pdf>.
- [155] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ, *Příjezdový cestovní ruch 2015 statistiky*, dostupné z: MMR [online]. Prezentace výsledků výzkumu 2016 [cit. 2016-10-01]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/1950f0c2-ef53-4986-b546-5fb528b4dfdf/Prezentace-Prijezdovy-cestovni-ruch-za-4-ctvrtleti-a-rok-2015.pdf>.
- [156] MOLÁČEK Jan, *At' žije multikulturalismus. Jinudy cesta k úspěchu nevede. Funguje už dva tisíce let - Aktuálně.cz. Názory - Aktuálně.cz* [online]. Copyright © Economia, a.s. 13.6.2017 [cit. 2017-07-14]. Dostupné z: <https://nazory.aktualne.cz/komentare/at-zije-multikulturalismus-jinudy-cesta-k-uspechu-nevede/r~5a61a6c4502211e7a6500025900fea04/>.
- [157] MOREE, Dana. *How teachers cope with social and educational transformation: struggling with multicultural education in the Czech classroom*. Benešov: EMAN, 2008. ISBN 978-80-86211-62-6.

- [158] MOREE, Dana, JANSKÁ, Iva, ed. *Než začneme s multikulturní výchovou: od skupinových konceptů k osobnostnímu přístupu*. Praha: Člověk v tísni, 2008. ISBN 978-80-86961-61-3.
- [159] MORVAYOVÁ, P.; MOREE, D. *Dvakrát měř, jednou řež: Od multikulturní výchovy ke vzhledu*. Praha: Člověk v tísni. 2009. ISBN 978-80-86961-86-6.
- [160] MURPHY, Robert Francis. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. 2. vyd., Praha: SLON, 2004. 268 s. ISBN 978-808-6429-250.
- [161] MÜLLEROVÁ, Františka; MÜLLER, Štěpán. *Úloha etikety v pohostinství*. Czech Hospitality & Tourism Papers . 2013, Vol. 9 Issue 18, p73-85. 13p.
- [162] Návrat samoděržaví? Proč ne, říká si čtvrtina Rusů [online]. [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: http://zpravy.e15.cz/zahranicni/politika/navrat-samoderzavi-proc-ne-rika-si-ctvrtina-rusu-967434#utm_medium=selfpromo&utm_source=e15&utm_campaign=copy link.
- [163] NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2010, 152 s. ISBN 978-808-7411-087.
- [164] NEJNOVĚJŠÍ ANALÝZY. Prague City Tourism, [online]. [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.praguecitytourism.cz/cs/nase-cinnost/statistiky-a-analyzy/analyzy/nejnovejsi-analyzy-10232>.
- [165] NEKVASIL, Michal. *Pojednání o možnosti změny hodnotového paradigmatu západní kultury na přelomu tisíciletí tváří v tvář globálním ekologickým problémům*. [online]. Univerzita Karlova. [cit. 2018-12-27] Dostupné z: <https://www.czp.cuni.cz/czp/index.php/cz/cs/zdroje-informaci/konference/231-pojednani-o-monosti-zmny-hodnotoveho-paradigmatu-zapadni-kultury-na-pelomu-tisicileti-tvai-v-tva-globalnim-ekologickym-problemm>.
- [166] Nenávist k cizincům odnesly děti na památeční fotografii prvňáčků - Teplický deník. *Teplický deník* [online]. Copyright © [cit. 2018-11-11].

- Dostupné z: https://teplicky.denik.cz/zpravy_region/nenavist-k-cizincum-odnesly-deti-na-pamatecni-fotografii-prvnacku-20171106.html.
- [167] НЕЗАВИСИМЫЙ ФОРУМ О ПУТЕШЕСТВИЯХ В ЧЕХИЮ. *Отношение к Русским в Чехии* [online]. 2013 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: <http://www.prag.ru/Czech/impres/7011/>.
- [168] NOVOTNÁ, Kristýna. *Bezzubá radnice. Centrum Prahy je plné matřjošek a reklamy* - Echo24.cz. Echo24.cz - Názorový deník [online]. Copyright © Echo Media, a.s. 18.8.2015 [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: <https://echo24.cz/a/wT9zH/bezzuba-radnice-centrum-prahy-je-plne-matrjosek-a-reklamy>.
- [169] NOVÝ, Ivan. *Interkulturální management: Lidé, kultura a management*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1996, 143 s. ISBN 80-716-9260-3.
- [170] NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL. *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press, 2005. ISBN 8072611216.
- [171] NUC JAN, KOTALÍK JAKUB. *Cizinci zadrženi za napadení číšníka v Praze mají nizozemské pasy*. Idnes.cz [online]. 24.4.2018 [cit. 2018-08-17] Dostupné z: http://www.idnes.cz/praha/zpravy/cizinci-napadeni-centrum-praha-cisnik-policie-letiste.A180424_102453_praha-zpravy_nuc.
- [172] NUSSBAUM, Martha. *Cultivating humanity: a classical defense of reform in liberal education*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press. ISBN 9780674179493.
- [173] O lásce vynucené aneb jak to je mezi Čechy a Rusy | Pravý prostor. *Pravý prostor - politika, zábava, komentáře* [online]. Copyright © 2018 [cit. 2018-11-19]. Dostupné z: <https://pravyprostor.cz/o-lasce-vynucene-aneb-jak-to-je-mezi-cechy-a-rusy/>.
- [174] OBOROVÁ PŘÍRUČKA – Hospodářská komora České republiky. [Online] [cit. 2017-02-03]. Dostupné z: www.komora.cz/Files/InMP/prirucky/OP_Pruvodcovska_cinnost.pdf.

- [175] OLNECK, MICHAEL R. *The recurring dream: Symbolism and ideology in intercultural and multicultural education*. American Journal of Education 98.2 (1990): 147-174.
- [176] OLOMOCKO-BRNĚNSKÁ EPARCHIE, Světové autokefální církve [online]. Copyright ©2015 [cit. 2017-03-06]. Dostupné z: <http://www.ob-eparchie.cz/schematismus/svetove-autokefalni-cirkve/>.
- [177] Opozice v Itálii kritizuje ministra vnitra. Prý podněcuje k násilí a rasismu | info.cz. *Info.cz - Česko, svět, politika, zpravodajství, analýzy, události, byznys* [online]. Copyright © 2001 [cit. 2018-08-27]. Dostupné z: <https://www.info.cz/evropska-unie/opozice-v-italii-kritizuje-ministra-vnitra-pry-podnecuje-k-nasili-a-rasismu-34957.html>.
- [178] ORTIZ, Fernando. *Contrapunteo cubano del tabaco y el azúcar* (1940; trans. Cuban Counterpoint: Tobacco and Sugar, 1995. ISBN 0-8153-3206-8.
- [179] ОСТАПЕНКО, Яна, Олександрівна. *Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку* statistical analysis of the hotel industry and prognosis of its development. *Поточний випуск* [online]. Copyright © 2015 [cit. 2017-02-12]. Dostupné z: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/256.pdf>.
- [180] Otevřený dopis primátorovi hl. m. Prahy Tomáši Hudečkovi [online]. 2014 [cit. 2015-01-15]. Dostupné z: <http://www.horydoly.cz/business/otevreny-dopis-primatorovi-hl-m-prahy-tomasi-hudeckovi.html>.
- [181] PALATKOVÁ, M.: *Místní, národní a mezinárodní marketing destinace* [online]. Praha 2007. [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/972b6eef-d405-4fac-906c-7de59435c861/GetFile8_3.pdf.
- [182] PALATKOVÁ, M., ZICHOVÁ J.: *Ekonomika turismu*. 2. aktualizované vydání, Praha: Grada Publishing, 2014, 264 s. ISBN 978-80 247- 3643-3.
- [183] PAWLOWSKY, Peter. *Křesťanství v proměnách dvou tisíciletí*. Překlad Jan Sokol. Praha: Vyšehrad, 1996. Dialog (Vyšehrad). ISBN 80-7021-143-1. .

- [184] PEŇÁS, Jiří. *Světlana Aleksijevičová: Analytička člověka sovětského typu* [online]. Lidové noviny. 11.10.2015 [cit. 2018-05-23]. Dostupné z: http://www.lidovky.cz/kultura/svetlana-alexijevicova-analyticka-cloveka-sovetskeho-typu.A151211_101125_ln_kultura_hep.
- [185] PETER M. Burns, Cathy Palmer, Jo-An. *Tourism Research Methods: Integrating Theory with Practice*. CABI, 2005. ISBN 0851999964, 9780851999968.
- [186] PETRUSEK, Miloslav. *Dějiny sociologie*. Praha: Grada, 2011. Sociologie (Grada). ISBN 9788024732343.
- [187] PETRUSEK, Miloslav a Jiří FIALA. *Společnost a kultura: sociologické úvahy a eseje*. Praha [i.e. Břeclav]: Malovaný kraj, 2012. Knihovna Ceny Nadace Dagmar a Václava Havlových VIZE 97. ISBN 978-80-904956-5-4.
- [188] PINC, Zdeněk. *Věda a etika, etika vědy* [přednáška]. Praha, Univerzita Karlova, FHS. 11.11.2017.
- [189] ПОДОПРИГОРА, М. Г. *Деловая этик* Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
- [190] Pojednání o možnosti změny hodnotového paradigmatu západní kultury na přelomu tisíciletí tváří v tvář globálním ekologickým problémům. [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://www.czp.cuni.cz/czp/index.php/cz/cs/zdroje-informaci/konference/231-pojednani-o-monosti-zmny-hodnotoveho-paradigmatu-zapadni-kultury-na-pelomu-tisicileti-tvai-v-tva-globalnim-ekologickym-problemm> .
- [191] Policie uzavřela vyšetřování napadení číšníka v centru Prahy jako pokus o vraždu - *Aktuálně.cz. Zprávy - Aktuálně.cz* [online]. Copyright © Economia, a.s. 22.1.2019 [cit. 2019-02-02]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/regiony/praha/policie-navrhla-obzalovat-z-pokusu-o-vrazdu-dva-nizozemce/r~bf5660581e4611e98c840cc47ab5f122/>.

- [192] Прага. Шпаргалка для туриста.. *Прага. Шпаргалка для туриста.* [online]. Copyright © Mapbox [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.praga-praha.ru/>.
- [193] PRASHAD, Vijay. *Everybody Was Kung Fu Fighting Afro-Asian Connections and the Myth of Cultural Purity.* Beacon Press. 11.18.2002. ISBN 978-080705011-8.
- [194] PRUDKÝ, Martin. *Co by měl každý vědět o židovství.* 1. vyd. Editor Arnulf H Baumann. Praha: Kalich, 2000, 201 s. ISBN 80-701-7205-3.
- [195] PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů].* 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2007. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-280-5.
- [196] PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova.* 1.vyd. Triton, 2006, 264 s., ISBN 80-7254-866-2.
- [197] PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova.* 2011, 168 s. ISBN 978-80-7387-502-2.
- [198] PUŠKIN, Aleksandr Sergejevič. *Evžen Oněgin.* Přeložil Milan DVOŘÁK. Praha: Romeo, 1999. ISBN 80-902639-2-5.
- [199] ПУШКИН, Александр. *Золотые сказки. Санкт-Петербург.* Азбука, 2017. ISBN 978-5-389-02601-8.
- [200] PUTIN VLADIMIR. *Plné znění Putinova projevu, který zneklidnil svět* [online]. Lidovky.cz 19.3.2014 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: http://www.lidovky.cz/svet/plne-zneni-putinova-projevu-ktery-zneklidnil-svet.A140319_144308_ln_zahranici_ani
- [201] ПУТИН Владимир. *Полный текст обращения Владимира Путина по Крыму — RT на русском.* RT на русском: последние новости в России и в мире онлайн [online]. Copyright © 18.3.2014 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <https://russian.rt.com/article/24532>.
- [202] PUTNA, Martin C. *Obrazy z kulturních dějin ruské religiozity.* Praha: Vyšehrad, 2015. ISBN 978-80-7429-534-8.

- [203] PUTNA, Martin C. *Rusko mimo Rusko: dějiny a kultura ruské emigrace 1917-1991*. Brno: Petrov, 1993. ISBN 80-85247-45-3.
- [204] PŮBALOVÁ, Ludmila. Ekologická etika v odrazu environmentálního vzdělávání. In: *BÍLÝ, Jiří a Lubomír PÁNA, ed. Udržitelný rozvoj a environmentální výchova ve vzdělávání: sborník z konference*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2013. ISBN 978-80-87472-58-3.
- [205] QUORA, diskusní blok na téma: *What is the difference between 'multicultural' and 'intercultural'?* - Quora. Quora - A place to share knowledge and better understand the world [online]. [cit. 2017-08-09] Dostupné z: <https://www.quora.com/What-is-the-difference-between-multicultural-and-intercultural>.
- [206] RABY, Rosalind Latiner a Norma Bernstein TARROW. *Dimensions of the community college: international, intercultural, and multicultural perspectives*. New York: Garland Pub., 1996. Garland reference library of social science, v. 1075. ISBN 0-8153-1343-8.
- [207] REISINGER, Y. *International Tourism: Cultures and Behavior*. First ed. Amsterdam: Butterworth - Heinemann, 2009. Print. 420 s., ISBN: 978-0-7506-7897-1.
- [208] Религиозный туризм. *Российский Союз Туриндустрии - Главная* [online]. [cit. 2014-09-20]. Dostupné z: http://www.rostourunion.ru/vstuplenie_v_rst/religioznyyi/.
- [209] Религиозный туризм и паломничество в Российской Федерации: современное состояние и перспективы развития. *КиберЛенинка предоставляет возможность читать тексты научных статей бесплатно. Приглашаем к сотрудничеству научные журналы и издательства для публикации научно-исследовательских работ в открытом доступе (Open Access) и популяризации открытой науки (Open Science) в России*. [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné z:

<https://cyberleninka.ru/article/v/religioznyy-turizm-i-palomnichestvo-v-rossiyskoy-federatsii-sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya>.

- [210] RENDTORFF, Rolf, I. LADANOV, Miroslav KÁRNÝ, Anita FRANKOVÁ, Leo PAVLÁT, Alexandr PUTÍK, Leo PAVLÁT a Jiří FIEDLER. *Hebrejská bible a dějiny: úvod do starozákonní literatury*. Vyd. 3. Editor Leo Pavlát. Překlad Karolina Křížová. Praha: Vyšehrad, 2003, 373 s. ISBN 80-702-1634-4.
- [211] RITCHIE, Brent W., Peter BURNS a Catherine PALMER. *Tourism research methods: integrating theory with practice*. Cambridge, MA: CABI Pub., c2005. ISBN 0851999964.
- [212] RITZER, G. Mcdonaldizace společnosti. Praha:Academia 2003, ISBN 80-200-1075-0.
- [213] Розничная торговля, услуги населению, туризм.:Федеральная служба государственной статистики. *Главная.:Федеральная служба государственной статистики* [online]. [cit. 2018-11-25]. Dostupné z: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/.
- [214] Rusové korumpují politiky, podřývají a špiní Západ. *Americká novinářka, manželka polského exministra, nás varovala. A zde jsou ozvěny | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran. Úvodní strana | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran* [online]. Copyright © OUR MEDIA a.s. 2009 [cit. 2016-10-08]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/arena/politologove/Rusove-korumpuji-politiky-podryvaji-a-spini-Zapad-Americka-novinarka-manzelka-polskeho-exministra-nas-varovala-A-zde-jsou-ozveny-354110>.
- [215] Rusové korumpují švédské nacionalisty? *Politik po skandálu rezignoval - Echo24.cz. Echo24.cz - Názorový deník* [online]. Copyright © Echo Media, a.s. 25.9.2016 [cit. 2016-10-10]. Dostupné z: <https://echo24.cz/a/wpb6z/rusove-korumpuji-svedske-nacionalisty-politik-po-skandalu-rezignoval>.

- [216] Rusové v Karlových Varech. *Ekonomika*. [online] 2016 [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <https://ekonomika.idnes.cz/rusko-rusove-karlovy-vary...-/ekonomika.aspx?>.
- [217] SACKS, Jonathan. *Důstojnost v rozdílnosti. Jak se vyhnout střetu civilizací*. Triton Praha. 2017, 217 s. ISBN 978-80-7553-107-0.
- [218] SARKOZY, Nicolas. *Vyjádření se k multikulturalitě. Projev*. [online] 11.2.2011 [cit. 2013-03-09] Dostupný z <http://www.novinky.cz/zahranicni/evropa/224963-multikulturalismus-pohrbil-uz-i-sarkozy.html>.
- [219] SARRAZIN, Thilo. *Německo páchá sebevraždu*. Academia, 2011, 432 s. ISBN 978-80-200-2018-5 .
- [220] SÁEZ Fernando Trujillo, Ana Isabel Andrade, Martine Kervran, Anna Murkowska. *La dimension plurilingue et pluriculture lle dans la formation des enseignants de langues Kit de formation*. Conseil de l'Europe, 1.4.2008 ISBN 978-92-871-6230-4.
- [221] SDRUŽENÍ PRŮVODCŮ ČR, o.s.. *Konec českých průvodců v ČR. Negativní důsledky*. [online]. Copyright © 2009 Sdružení průvodců ČR o.s. [cit. 2018-11-03]. Dostupné z: <http://www.konecceskychpruvodcuvcr.cz/negativni-dusledky>.
- [222] SDRUŽENÍ PRŮVODCŮ ČR, o.s.. *Konec českých průvodců v ČR. Konec českých průvodců v ČR* [online]. Copyright © 2015 Sdružení průvodců ČR o.s. [cit. 2016-01-06]. Dostupné z: <http://www.konecceskychpruvodcuvcr.cz/sdruzeni-pruvodcu>
- [223] SDRUŽENÍ PRŮVODCŮ ČR, o.s. *Konec českých průvodců v ČR. Konec českých průvodců v ČR* [online]. Copyright © 2015 Sdružení průvodců ČR o.s. [cit. 2018-07-19]. Dostupné z: <http://www.konecceskychpruvodcuvcr.cz/sdruzeni-pruvodcu>
- [224] SCHEE, Daniel. *Etické problémy v cestovním ruchu související s kulturními odlišnostmi turistů a možnosti jejich předcházení*. Praha 2016. Bakalářská práce VŠH. Vedoucí práce Mgr. Monika Klímová.

- [225] SCHELLE, K, JANOTOV, H.; SCHELLEOV, I. *Berufsethik*. Munich. Grin. 2010. ISBN 978-3-640-66019-3.
- [226] SCHELLE, Karel a Jaromír TAUCHEN. *Pracovní kodexy*. Ostrava: Key Publishing ve spolupráci s The European Society for History of Law, 2010. Právo (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-079-8.
- [227] SIMONOVA, L., M., STROVSKIJ, L., E.: *Kross-kulturnyje vzaimodějstvija v meždunarodnom preprinimatel'stve*, (Л. Е. Стровский, Л. В. Симонова Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве) Juniti, 2003, 191 s, ISBN 5-238-00508-3 .
- [228] Сказка о рыбаке и рыбке: ПУШКИН А. С.: Алфавитный каталог — Электронная библиотека Руниверс. *Электронная энциклопедия и библиотека Руниверс* [online]. 2015 [cit. 2016-02-24]. Dostupné z: <https://runivers.ru/lib/book3176/10115/>.
- [229] СКАЖЕНИК Е.Н. *Деловое общение*. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
- [230] SLÁDEK, Karel. *Ruská diaspora v České republice: sociální, politická a religiózní variabilita ruských migrantů*. Praha: Pavel Mervart, 2010. ISBN 978-80-87378-49-6.
- [231] SOKOL, Jan. *Člověk a náboženství*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-886-4.
- [232] SOKOL, Jan. *Etika a život. Pokus o praktickou filosofii*. 1.vyd. Praha: Vyšehrad, 2010. 240 s. ISBN 978-80-7429-063-3.
- [233] SOKOL, Jan. *Etika, život, instituce: pokus o praktickou filosofii*. Praha: Vyšehrad, 2014. Moderní myšlení. ISBN 978-80-7429-223-1.
- [234] SOKOL, Jan, 2002. *Filosofická antropologie: člověk jako osoba*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-627-6.
- [235] SOKOL, Jan. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*. 6., rozš. vyd., (Ve Vyšehradu 4.). Praha: Vyšehrad, 2010. Moderní myšlení. ISBN 978-80-7429-056-5.

- [236] SOKOL, Jan a Zdeněk PINC. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-725-4372-5.
- [237] SOUKUP, Ondřej. *Karlovy Vary v ruském područí. Polovinu lázeňského města vlastní občané bývalého SSSR - Aktuálně.cz. Zprávy - Aktuálně.cz* [online]. Copyright © Economia, a.s. 30.1.2017 [cit. 2017-05-23]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/karlovy-vary-v-ruskem-podrucu-polovinu-lazenskeho-mesta-vlas/r~054fb10ce6c911e6b87d0025900fea04/>
- [238] SOUKUP, Ondřej. *Rusko si vychovává vlastence. Dozvědí se, jaké jsou mýty o SSSR a jak chtějí USA vytvořit chaos - Aktuálně.cz. Zprávy - Aktuálně.cz* [online]. Copyright © Economia, a.s. 16.2.2017 [cit. 2017-03-03]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/vlastence-v-rusku-vychova-vuml-ze-statniho-rozpoctu-dostava/r~bd5f236cf43011e6bb37002590604f2e/>.
- [239] SPECIALIZED AGENCY OF THE UNITED NATIONS WORLD TOURISM ORGANIZATION UNWTO [online] [cit. 2013-06-03] Dostupné z: <http://www2.unwto.org/search/node/tourism>.
- [240] Stanford Encyclopedia of Philosophy. *Multiculturalism* [online]. Copyright © 2016 [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://plato.stanford.edu/entries/multiculturalism/#Com>.
- [241] СТАТИСТИКА ВЕРУЮЩИХ: официальные данные по странам. *Главная* [online]. Copyright © 2018 [cit. 2018-12-05]. Dostupné z: <https://vawilon.ru/statistika-veruyushhih/>.
- [242] STÁTNÍ KONCEPCE CESTOVNÍHO RUCHU PRO ROKY 2014–2020, Akční plán: [online] [cit. 2016-03-02]. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d / akcni-plan-cr-na-obdobi-2015-2016.
- [243] STAVREV Michail. F. M. Dostojevskij: *Proč Západ nerozumí Rusi*. Literární noviny [online]. Literárky. 15.3. 2015 [cit. 2015-05-07]. Dostupné

z: <http://literarky.cz/komentare/ostatni/19290-f-m-dostojevskij-pro-zapad-nerozumi-rusi>.

- [244] STEM/MARK: SOUHRNNÁ SROVNÁVACÍ ANALÝZA „Strukturalizace výsledků šetření Příjezdový cestovní ruch 2009 – 2015 do jednotlivých krajů ČR. Online] STEM/MARK [cit. 2013-05-10] Dostupné z:
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JAS1R0ot_bkJ:hhttps://www.mmr.cz/getmedia/4088c894-741e-4d4e-94e9-175a51a35e9a/Souhrnna-srovnavaci-analyza.pdf%3Fext%3D.pdf+%&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz&client=firefox-b.
- [245] STĚFANOVIČ, Petr Sergejevič. *Feudalismus a bojaři středověké Rusi* [online] 2.2008 Dějiny – Teorie – Kritika. Diskuse a rozepře [cit. 2016-05-10]. Dostupné z:
<http://www.dejinyteoriekritika.cz/Modules/ViewDocument.aspx?Did=109>
- [246] STREJČEK, Jindřich. *Osobnost 1. - pojem a podstata, utváření, formování* [online]. RVP. 14.12.2015 [cit. 2016-08-25]. Dostupné z:
https://www.idhttp://wiki.rvp.cz/Kabinet/Ucebni_texty/Psychologie_pro_s_t%C5%99edn%C3%AD_%C5%A1koly/Osobnost_1._-_pojem_a_podstata%2C_utv%C3%A1%C5%99en%C3%AD%2C_formov%C3%A1n%C3%AD
- [247] ŠIŠKOVÁ, T. 2001. *Menšiny a migranti v České republice: My a oni v multikulturní společnosti 21. století*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-648-9.
- [248] ŠPIDLÍK, Tomáš. *Ruská idea: jiný pohled na člověka*. Velehrad: (Refugium Velehrad-Roma), 1996. Studium (Refugium Velehrad-Roma). ISBN 8086045021.
- [249] ŠRONĚK, I. *Etiketa podnikání s přihlédnutím k hotelnictví, cestovnímu ruchu a lázeňství*, VŠH, Praha 2004, ISBN 80-86578-21-6.

- [250] ŠRONĚK, I.: *Etiketa v obchodě a podnikání*. Praha: 1992. ISBN 80-85603-08-X.
- [251] ŠRONĚK, I.: *Kultura v mezinárodním podnikání*. Praha: Grada Publishing 2000. ISBN 80-247-0012-3.
- [252] ŠVANKMAJER, Milan. *Dějiny Ruska*. 2. dopl. a přeprac. vyd. Praha: Lidové noviny, 1996. 558 s. ISBN 80-7106-216-2.
- [253] ŠVANKMAJER, Milan. *Petr I.: zrození impéria*. Praha: Lidové noviny, 1999. 322 s. ISBN 80-7106-301-0.
- [254] TEN, JU., P.: *Kulturologija i mežkulturnaja kommunikacija*, Feniks, 2007, 336 str., ISBN 978-5-222-11949-5.
- [255] THE CODE OF GUIDING PRACTICE, World Federation of Tourist Guide Associations. *World Federation of Tourist Guide Associations* [online]. 2009 [cit. 2014-07-06]. Dostupné z: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/code-guiding-practice>
- [256] THE UNITED CHURCH OF CANADA/ L'ÉGLISE UNIED U CANADA. [online], [cit. 2014-05-16] Dostupné z: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca>.
- [257] ТЮТЧЕВ. Федор. *Умом Россию не понять..* Избранное. Всемирная библиотека поэзии. Ростов-на-Дону, "Феникс", 1996.
- [258] TOLSTOJ, Lev, Nikolajevič. *Vojna a mír*. Přeložil Pavel PAPÁČEK, přeložil Karel V. FRYPĚS. Praha: Dobrovský, 2016. Omega (Dobrovský). ISBN 9788073901226.
- [259] Toto je prý největší problém Ukrajiny. Prezident Porošenko ať radši nečte | *ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran. Úvodní strana | ParlamentniListy.cz – politika ze všech stran* [online]. OUR MEDIA a.s. 21.4.2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Toto-je-pry-nejvetsi-problem-Ukrajiny-Prezident-Porosenko-at-radsi-necte-432025>.
- [260] TRIBE, John. *Philosophical issues in tourism*. Buffalo, NY: Channel View Publications, c2009. ISBN 978-1-84541-097-1.

- [261] Ukrajinský novinář obvinil Merkelovou ze „zrady“ kvůli tomu, že se usmála na Putina - Sputnik Česká republika. *Sputnik Česká republika - mimořádné zprávy a názory: foto, video, infografiky, rádio* [online]. Copyright © 02.11.2018 [cit. 2018-12-03]. Dostupné z: <https://cz.sputniknews.com/svet/201811028386957-mereklova-putin-zrada-usmev/>.
- [262] UMLAUF, Václav. *Kdo selhal při vraždění na Ukrajině* [online]. 03.02.2015 [cit. 2016-02-09]. Dostupné z: <http://e-republika.cz/article2984-Kdo-selhal-p%C5%99i-vra%C5%BEd%C4%9Bni-na-Ukrajin%C4%9B:V%C3%A1clav-Umlauf-Kdo-selhal-při-vraždění-na-Ukrajině>.
- [263] VEBER, Jaromír. *Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita. 2., aktualiz. vyd.* Praha: Management Press, 2009, 734 s. ISBN 978-80-7261-200-0.
- [264] VELASCO, Maria: *Whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication?* [online]. April, 2016. [cit. 2016-06-10]. Dostupné z: <https://www.springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication/>.
- [265] ВЕРОИСПОВЕДАНИЯ В РОССИИ. Государственная религия и другие вероисповедания современной России. *FB.ru* [online]. Copyright © 2018 [cit. 2018-12-02]. Dostupné z: <http://fb.ru/article/224761/veroisповеданиya-v-rossii-gosudarstvennaya-religiya-i-drugie-veroisповеданиya-sovremennoy-rossii>.
- [266] VĚSTNÍK OBCHODNÍ ETIKY 19: 137-142, 1999. © 1999 Kluwer Academic Publishers. *Journal of Business Ethics* 19: 137–142, 1999.
- [267] ВИДЫ ВЕРОИСПОВЕДАНИЯ В РОССИИ :: SYL.ru. *SYL.ru* [online]. Copyright © 2013 [cit. 2018-11-20]. Dostupné z: <https://www.syl.ru/article/355936/vidyi-veroisповеданиya-v-rossii>.

- [268] VÍTEK, Miloš. *Pojetí jakosti ve veřejné správě – základní vymezení*. Scientific papers of the University of Pardubice. Series D Faculty of Economics and Administration. 8 2003. ISSN: 1211-555X .
- [269] VÍTEK, Tomáš. *Sedm mudrců a jejich výroky*. Praha: Herrmann& synové, 2010. 411 s. ISBN 978-80-87054-21-5.
- [270] VRIES, S. Ph. de. *Židovské obřady a symboly*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2009. 299 s. Světová náboženství. ISBN 978-80-7021-963-8.
- [271] ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ (ВЦИОМ) — с английского на русский. *Словари и энциклопедии на Академике* [online]. Copyright © [cit. 2018-01-29]. Dostupné z: [https://translate.academic.ru/%D0%92%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%20%D0%98%D0%B7%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%9C%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20\(%D0%92%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%9C\)/en/ru/](https://translate.academic.ru/%D0%92%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%20%D0%98%D0%B7%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%9C%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20(%D0%92%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%9C)/en/ru/).
- [272] ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ: Исследователям и студентам. *ВЦИОМ* [online]. Copyright © 2000 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: https://wciom.ru/nauka_obrazovanie.
- [273] ВПН-2010. *Главная::Федеральная служба государственной статистики* [online]. Copyright © 2001 [cit. 2018-02-09]. Dostupné z: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/perepis2010/croc/perepis_itogi1612.htm.
- [274] VZDĚLÁVÁNÍ CIZINCŮ, ČSÚ. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-06-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/4-vzdelavani-cizincu-lo72a8g418> .

- [275] WAGNEROVÁ, A., *Morálka a právo* [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-06-08] Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta. Vedoucí práce: doc. PhDr. Ivan Mucha, CSc. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/122654/>.
- [276] WEINBERGER, Ota, 1993. *Filozofie, právo, morálka. Problémy praktické filozofie*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-0613-7.
- [277] WELSCH, Wolfgang. 1999. *Transculturality: The Puzzling Form of Cultures Today*. In *Spaces of Culture. City – Nation – World* London: Sage. ISBN 0-7619-6122-4.
- [278] WELSCH, Wolfgang. *Transkulturalität & Interkulturalität: Interkulturell transkulturell. Interkulturelles Training & Trainer Ausbildung | IKUD® Seminare* [online]. Copyright © ChristArt [cit. 2014-05-08]. Dostupné z: <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/transkulturalitaet.html>.
- [279] WELSCH, Wolfgang. *Was ist eigentlich Transkulturalität?* [online]. 1997 [cit. 2018-10-06]. Dostupné z: http://www2.uni-jena.de/welsch/papers/W_Welsch_Was_ist_Transkulturalit%C3%A4t.pdf
- [280] WHEELER, M. *Tourism marketing ethics*. An introduction. *International Marketing Review*, 12(4). 1995.
- [281] WORSLEY, Lucy. *Empire of the Tsars: Romanov Russia with Lucy Worsley*. [česky Carská říše: Rusko za Romanovců s Lucy Worsleyovou] [film] Režie John Das. UK. BBC, 10.1.2016.
- [282] YOUSEFI, Hamid, Reza. *Interkulturalität und Geschichte. Perspektiven für eine globale Philosophie*. Lau-Verlag, Reinbek 2010, ISBN 978-3-941400-33-7.
- [283] ZAHRADNÍKOVÁ Andrea. *Interkulturalita a intrkulturní komunikace* [online]. OSU. 2009 [cit. 2018-05-24]. <http://konference.osu.cz/cestina/dok/2009/zahradnikova-andrea.pdf>
- [284] ZAMYKALOVÁ, Miroslava. *Mezinárodní obchodní jednání*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2003. 171 s. ISBN 80-86419-28-2.

- [285] ZÁHADNÁ RUSKÁ DUŠE [online]. [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: <https://poznamkypanabavora.wordpress.com/2014/10/28/zahadna-ruska-duse-narodni-charakter-rusu-a-zvlastnosti-jejich-spolecenskeho-chovani/>.
- [286] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 9788072018802.
- [287] ZINČENKO, V., G., ZUSMAN, V., G., KIRNOZE, Z., I.: *Měžkulturnaja komunikacija. Ot sistemovo podchoda k sinergetičeskoj paradigma*, Flinta Nauka, 224 str., 2008, ISBN 978-5-89349-472-3.
- [288] ŽILÍNEK, M. *Európska hodnotová paradigma a multikulturálny rozmer mravnej kteativizácie osobnosti*. Acta Fac. Paed. Univ. Tyrnav, 2002. s. 77-86. ISBN 80-89074-84-7.
- [289] ŽUFAN, J. *Moderní personalistika ve službách*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. 164 s. ISBN 978-80-7357-947-0.
- [290] ŽUFAN, J., HÁN, J., KLÍMOVÁ, M: *Kapitoly z personálního a interkulturního managementu*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 140 s. ISBN 978-80-7478-328-9.

Seznam grafů

Graf č. 1: Počet Rusů žijících v České republice jeden rok či dobu kratší	67
Graf č. 2: Počet Rusů žijících v České republice déle než 12 měsíců	68
Graf č. 3: Počet Rusů s pracovním povolením pro ČR, případně s ŽO	69
Graf č. 4: Výdaje turistů za jeden den v roce 2016.....	96
Graf č. 5: Počet ruských vysokoškolských studentů v České republice ve sledovaném období 2012 - 2016	99
Graf č. 6: Počty ruských turistů v letech 2012 - 2017.....	105
Graf č. 7: Procentuelní změny počtu turistů zdrojových zemí v letech 2012 - 2017	106
Graf č. 8: Počty vysokoškolských studentů v České republice	110
Graf č. 9: Vliv sezónnosti na počet ruských turistů v ČR během roku.....	113
Graf č. 10: Procentní zastoupení jednotlivých etnik v Ruské federaci v roce 2014	127
Graf č. 11: Charakterové odlišnosti obyvatel Ruské federace dle příslušnosti k zobrazené části Ruské federace.....	129
Graf č. 12: Převažující vlastnosti Rusů, které odlišují příslušníky konkrétních regionů.....	131
Graf č. 13: Typické vlastnosti ruského člověka z pohledu Rusů	136
Graf č. 14: Procentní rozložení věřících v Rusku v roce 2012 dle agentury „Среда“	139
Graf č. 15: Procentní rozložení věřících v Rusku v roce 2012 dle agentury „Глас Рунета“	140

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: TOP objednávaných tradičních pokrmů ruskými turisty podle jejich oblíbenosti	98
Tabulka č. 2: Číselné vyjádření počtu zahraničních turistů/studentů v České republice	111
Tabulka č. 3: Komparace změn počtu přijíždějících turistů do ČR ve sledovaných letech	112
Tabulka č. 4: Respondenti kvalitativního výzkumu a jejich označování v textu práce	122

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Interkulturalita	57
Obrázek č. 2: Multikulturalismus – vzájemné vztahy mezi lidmi	71

Seznam zkratek

AIEST	International Association of Scientific Experts in Tourism
CCRJM	Centrála cestovního ruchu pro jižní Čechy
CR	Cestovní ruch
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
IACCP	Journal of Cross-Cultural Psychology
MMR	Ministerstv pro místní rozvoj
PCT	Prague City Center, Prague City Tourism, dříve PIS
PIS	Pražská informační služba
RF	Ruská federace
SSSR	Svaz sovětských socialistických republik
TSA	Tourism Satallity Account
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
USA	United States of America
VIP	Very important person
WFTGA	World Federation of Tourist Guide Associations
WTTC	World Travel and Tourism Council
ZHMP	Zákon o hlavním městě Praze
ŽO	Živnostenské oprávnění

Seznam příloh

Příloha 1

The Code of Guiding Practice World Federation of Tourist Guide Associations

Assurance of high level professionalism

Adherence to the WFTGA Code of Guiding Practice provides an assurance of the high level of professionalism and a value-added service offered by the individual guides to their clients.

Tourist Guide Associations which belong to the World Federation of Tourist Guide Associations accept on behalf of their members WFTGA's principles and aims:

- To provide a professional service to visitors, professional in care and commitment, and professional in providing an objective understanding of the place visited, free from prejudice or propaganda.
- To ensure that as far as possible what is presented as fact is true, and that a clear distinction is made between this truth and stories, legends, traditions, or opinions.
- To act fairly and reasonable in all dealings with all those who engage the services of guides and with colleagues working in all aspects of tourism.
- To protect the reputation of tourism in our country by making every endeavour to ensure that guided groups treat with respect the environment, wildlife, sights and monuments, and also local customs and sensitivities.
- As representatives of the host country to welcome visitors and act in such a way as to bring credit to the country visited and promote it as a tourist destination.

WFTGA has also signed up to the UNWTO Global Code of Ethics

Příloha 2

Globální Etický kodex cestovního ruchu Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO)





Rezoluce přijatá Valným shromážděním

dne 21. prosince 2001

A/RES/66/212 Globální etický kodex cestovního ruchu

Valné shromáždění,

Odvolává se na svou rezoluci č. 32/156 ze dne 19. prosince 1977, kterou schválilo Smlouvu o spolupráci a vztazích mezi Organizací spojených národů a Světovou organizací cestovního ruchu,

Potvrzuje par. 5 své rezoluce č. 36/41 ze dne 19. listopadu 1981, kterou rozhodlo, že Světová organizace cestovního ruchu by se mohla trvale účastnit práce Valného shromáždění v oblastech zájmu této organizace,

Odvolává se na Manilskou deklaraci o světovém cestovním ruchu ze dne 10. října 1980 přijatou pod záštitou Světové organizace cestovního ruchu, Deklaraci z Ria o životním prostředí a rozvoji²⁾ a Program 21³⁾ přijatý na Konferenci Spojených národů o životním prostředí a rozvoji dne 14. června 1992, s přihlédnutím k Ammánské deklaraci o míru prostřednictvím cestovního ruchu přijaté na Globálním summitu o míru prostřednictvím cestovního ruchu dne 11. listopadu 2000,⁴⁾

S přihlédnutím k tomu, že Komise pro udržitelný rozvoj na svém sedmém zasedání, jež se konalo v dubnu roku 1999, vyjádřila zájem na globálním etickém kodexu pro cestovní ruch a vyzvala Světovou organizaci cestovního ruchu, aby zvažila účast informovaných hlavních skupin na vývoji, realizaci a monitoringu globálního etického kodexu cestovního ruchu,

Odvolává se na svou rezoluci č. 53/200 ze dne 15. prosince 1998 o vyhlášení roku 2002 Mezinárodním rokem ekoturistiky, ve které mj. potvrdilo rezoluci Hospodářské a sociální rady č. 1998/40 ze dne 30. července 1998 uznávající důležitost podpory, kterou Světová organizace cestovního ruchu věnuje ekoturistice, zvláště vyhlášení roku 2002 Mezinárodním rokem ekoturistiky, rozvoji lepšího porozumění mezi národy všude na světě, většího uvědomění bohatého dědictví různých civilizací a lepšího ocenění trvalých hodnot různých kultur, čímž přispívá k posílení světového míru,

Uznává důležitý charakter a roli cestovního ruchu jako pozitivního nástroje pro zmírnění chudoby a zlepšení kvality života všech lidí, jeho potenciál podílet se na hospodářském a sociálním rozvoji, zvláště rozvojových zemí, a jeho vznik jako důležité síly pro podporu mezinárodního porozumění, míru a prosperity,

1. Bere se zájemem na vědomí Globální etický kodex cestovního ruchu přijatý na třináctém zasedání Valného shromáždění Světové organizace cestovního ruchu, ve kterém jsou uvedeny zásady řízení rozvoje cestovního ruchu a jeho fungování jako referenčního rámce pro různé účastníky sektoru cestovního ruchu, s cílem minimalizace negativního dopadu cestovního ruchu na životní prostředí a na kulturní dědictví, při maximalizaci přínosů cestovního ruchu na podporu udržitelného rozvoje a zmírnění chudoby, jakož i porozumění mezi národy;

2. Zdůrazňuje potřebu podpory odpovědného a udržitelného cestovního ruchu, jenž by mohl být prospěšný pro všechny sektory společnosti;

3. Vyzývá vlády a jiné účastníky sektoru cestovního ruchu, aby zvažili zahrnutí, pokud je to vhodné, obsahu Globálního etického kodexu cestovního ruchu do příslušných zákonů, předpisů a odborných metod, a v tomto ohledu uznává s oceněním úsilí vyvinuté a opatření přijatá některými státy;

4. Doporučuje Světové organizaci cestovního ruchu, aby podporovala efektivní následný postup Globálního etického kodexu cestovního ruchu, za účasti příslušných činitelů sektoru cestovního ruchu;

5. Požaduje na generálním tajemníku, aby sledoval vývoj související s realizací současné rezoluce na základě zpráv Světové organizace cestovního ruchu a podal o něm zprávu Valnému shromáždění na jeho padesátém devátém zasedání.

2) Zpráva Konference Spojených národů o životním prostředí a rozvoji, Rio de Janeiro, 3.-14. červen 1992, publikace Spojených národů, prodejní číslo H.93.1.8 a tiskové opravy, svazek I: Rezoluce přijaté Konferencí, rezoluce č. 1, příloha 1

3) Ibid. Příloha II.

4) Viz A/53/640.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

My, členové Světové organizace cestovního ruchu (WTO), zástupci světového průmyslu cestovního ruchu, delegáti států, území, podniků, institucí a orgánů, jež jsme se dnes, dne 1. října 1999, sešli na Valném shromáždění v Santiagu de Chile,

Potvrzujeme cíle stanovené v Článku 3 Stanov Světové organizace cestovního ruchu, a vědomí si „rozhodující a centrální“ role této organizace, uznané Valným shromážděním Organizace spojených národů, při podpoře a rozvoji cestovního ruchu s cílem podílet se na hospodářském rozvoji, mezinárodním porozumění, míru, prosperitě a všeobecnému respektování a dodržování lidských práv a základních svobod pro všechny bez rozdílu, pokud jde o rasu, pohlaví, jazyk nebo náboženství,

Pevně věříme, že prostřednictvím přímého, spontánního a bezprostředního kontaktu mezi muži a ženami různých kultur a způsobů života, je cestovní ruch živoucí silou ve službách míru a tvůrcem přátelství a porozumění mezi národy,

Řídíme se principy zaměřenými na dosažení udržitelné ochrany životního prostředí, ekonomického rozvoje a boje proti chudobě, které definovaly Spojené národy na „Vrcholném zasedání o Zemi“ v Riu de Janeiro v roce 1992, a které jsou vyjádřeny v Programu 21 přijatém při této příležitosti,

Majíce na vědomí rychlý a neustálý růst turistické aktivity, jak v minulosti tak očekávaný, vyvolaný motivy trávení volného času, obchodu, kultury, náboženství nebo zdraví, a jeho silnými pozitivními i negativními vlivy na životní prostředí, na hospodářství a společnost jak vysílajících tak i přijímajících zemí, na místní komunity a na původní obyvatelstvo, stejně jako na mezinárodní vztahy a výměny,

Vedeny touhou podporovat odpovědný a udržitelný cestovní ruch, ke kterému by měli přistup všichni na základě práva všech osob na využívání jejich volného času pro rekreační aktivity nebo cestování při respektování volby společenství všech národů,

Avšak přesvědčení, že světový průmysl cestovního ruchu jako celek může mnoho získat fungováním v prostředí, jež podporuje tržní ekonomiku, soukromé podnikání a volný obchod a jež slouží k optimalizaci jeho přínosných vlivů na vytváření bohatství a zaměstnanosti,

Rovněž pevně přesvědčení, že, pokud je dodržována řada zásad a jistý počet pravidel, odpovědný a udržitelný cestovní ruch v žádném případě není neslučitelný s rostoucí liberalizací podmínek, kterými se řídí obchod se službami, na jejichž základě fungují podniky tohoto sektoru, a v tomto sektoru je možné sloučit ekonomiku a ekologii, životní prostředí a rozvoj, otevřenost vůči mezinárodnímu obchodu a ochranu sociální a kulturní identity,

S přihlédnutím k tomu, že při takovém přístupu všichni účastníci rozvoje cestovního ruchu – národní vlády, regionální a místní samosprávy, podniky, obchodní asociace, pracovníci tohoto sektoru, nevládní organizace a orgány všech druhů patřící k průmyslu cestovního ruchu, jakož i hostitelské komunity, média a sami turisté mají různé, i když vzájemně závislé odpovědnosti v rámci individuálního a společenského rozvoje cestovního ruchu a že ustanovení práv a povinností každého přispěje k dosažení tohoto cíle,

Zajímajíce se, stejně jako samotná Světová organizace cestovního ruchu od roku 1997, kdy její Valné shromáždění přijalo v Istanbulu Rezoluci 364(XII), o zavedení skutečné spolupráce mezi veřejnými a soukromými činiteli v rozvoji cestovního ruchu, a toužíce po tom, aby se spolupráce a součinnost rozšířily otevřeně a vyváženě i na vztahy mezi vysílajícími a přijímajícími zeměmi a mezi jejich příslušné turistické sektory,

Vyjadřující naší vůli zajistit kontinuitu Manilským deklaracím z roku 1980 o světovém cestovním ruchu a o společenských dopadech cestovního ruchu z roku 1997, stejně jako Chartě cestovního ruchu a Kodexu turisty, přijatých v Sofii v roce 1985 pod záštitou WTO,

Avšak berouce na vědomí, že tyto nástroje je nutno doplnit souborem principů navzájem na sobě závislých při jejich výkladu a aplikaci, kterým budou muset na prahu XXI. století činitelé v rozvoji cestovního ruchu přizpůsobit své jednání,

Poukazující, pro účinky tohoto nástroje, na definice a klasifikace aplikovatelné na cestování, a to zejména na pojmy „návštěvník“, „turista“ a „cestovní ruch“, které byly přijaty na Mezinárodní konferenci v Ottawě 24. – 28. června 1991, a které schválila Statistická komise Spojených národů během svého 27. období zasedání v roce 1993,

Odkazující především na nástroje, jejichž výčet následuje:

- Všeobecná deklarace lidských práv ze dne 10. prosince 1948;
- Mezinárodní úmluva o hospodářských, sociálních a kulturních právech ze dne 16. prosince 1966;
- Mezinárodní úmluva o občanských a politických právech ze dne 16. prosince 1966;
- Varšavská úmluva o letecké dopravě ze dne 12. října 1929;
- Chicagská úmluva o mezinárodním civilním letectví ze dne 7. prosince 1944 a Tokijské, Haagské a Montrealské úmluvy týkajících se mezinárodního civilního letectví;
- Úmluva o celních zařízeních pro cestovní ruch ze dne 4. července 1954 a souvisejícího Protokolu;
- Úmluva týkající se ochrany světového kulturního a přírodního dědictví ze dne 23. listopadu 1972;
- Manilská deklarace o světovém cestovním ruchu ze dne 10. října 1980;
- Rezoluce šestého Valného shromáždění WTO (Sofie), jež přijalo Prohlášení práv v oblasti cestovního ruchu a Kodex cestovního ruchu ze dne 26. září 1985;
- Úmluva o právech dítěte ze dne 20. listopadu 1989;
- Rezoluce devátého Valného shromáždění WTO (Buenos Aires), týkající se zvláště usnadnění cestování a bezpečnosti turistů, ze dne 4. října 1991;
- Deklarace z Ria de Janeiro o životním prostředí a rozvoji ze dne 13. června 1992;
- Obecná dohoda o obchodě a službách ze dne 15. dubna 1994;
- Úmluva o biologické rozmanitosti ze dne 6. ledna 1994;
- Rezoluce jedenáctého Valného shromáždění WTO (Káhira) o zabránění organizované sexuální turistice ze dne 22. října 1995;
- Stockholmská deklarace proti sexuálnímu zneužívání dětí ze dne 28. srpna 1996;
- Manilská deklarace o společenských dopadech cestovního ruchu ze dne 22. května 1997;
- Dohody a doporučení přijaté Mezinárodní organizací práce v souvislosti s kolektivními smlouvami, zákazu nucených prací a práce dětí, ochrana práv původních obyvatel, rovnost jednání a zákaz diskriminace v pracovním procesu,

Potvrzujeme právo v cestovním ruchu a svobody pohybu v cestovním ruchu. Vyjadřujeme svou vůli rozšiřovat spravedlivý, odpovědný a udržitelný světový turistický řád, v zájmu vzájemného prospěchu pro všechny vrstvy společnosti a v prostředí otevřené a liberalizované světové ekonomiky,

Slavnostně prohlašujeme sounáležitost s tímto cílem principy Globálního etického kodexu cestovního ruchu.



Článek 1

Podíl cestovního ruchu na vzájemném porozumění a respektování národů a společnosti

1. Základem a důsledkem odpovědného cestovního ruchu jsou porozumění a podpora etických hodnot společných všemu lidstvu, vycházející z tolerance a respektování různosti náboženských, filosofických a morálních přesvědčení; účastníci rozvoje cestovního ruchu a sami turisté by měli vzít na vědomí sociální a kulturní tradice a zvyklosti všech národů, včetně národů menšin a domorodých národů, a uznat jejich hodnotu;

2. Aktivity cestovního ruchu by měly být prováděny v souladu s atributy a tradicemi hostitelských regionů a zemí a při respektování jejich zákonů, obřadů a zvyklostí;

3. Hostitelské komunity na jedné straně a místní odborníci na straně druhé by se měli seznámit s turisty, jež je navštíví, respektovat je a poznat jejich životní styl, vkus a očekávání; vzdělávání a školení poskytované odborníkům přispívá k pohostinnému přijetí;

4. Úkolem veřejných orgánů je, aby poskytovaly ochranu turistům a návštěvníkům a jejich majetku; musí věnovat zvláštní pozornost bezpečnosti zahraničních turistů vzhledem ke zvláštní zranitelnosti, kterou mohou mít; měly by usnadnit zavedení zvláštních prostředků poskytování informací, prevence, bezpečnosti, pojištění a pomoci odpovídajících jejich potřebám; jakékoli útoky, přepadení, únosy nebo hrozby vůči turistům nebo pracovníkům průmyslu cestovního ruchu, jakož i svévolné ničení turistických zařízení nebo prvků kulturního nebo přírodního dědictví by měly být přísně souzeny a trestány v souladu s jejich příslušnými národními právními předpisy;

5. Turisté a návštěvníci by při cestování neměli páchat žádné trestné činy ani činy považované za trestné právními předpisy navštívené země a měli by se vyvarovat jakéhokoli chování, jež je místními obyvateli považováno za urážlivé nebo škodlivé nebo pravděpodobně poškozující místní životní prostředí; měli by se vyvarovat veškerého obchodování s nezákonnými drogami, zbraněmi, starožitnostmi, chráněnými druhy a produkty a látkami, jež jsou nebezpečné nebo místními právními předpisy zakázané;

6. Turisté a návštěvníci jsou povinni se seznámit, i před svým odjezdem, s charakteristickými zvláštnostmi zemí, které hodlají navštívit; musí si být vědomi zdravotních a bezpečnostních rizik jakéhokoli cestování mimo své obvyklé prostředí a chovat se takovým způsobem, aby tato rizika minimalizovali;



Článek 2

Cestovní ruch jako nástroj individuálního a kolektivního uspokojení

1. Cestovní ruch, aktivita, jež je nejčastěji spojována s odpočinkem a relaxací, sportem a přístupem ke kultuře a přírodě, by měl být plánován a realizován jako privilegovaný prostředek individuálního a kolektivního uspokojení; pokud je provozován s dostatečně přístupnou myslí, představuje nenahraditelný faktor sebevzdělávání, vzájemné tolerance a dozvídání se o legitimních rozdílech mezi národy a kulturami a jejich různorodosti;

2. Aktivity cestovního ruchu by měly respektovat rovnost mužů a žen; měly by podporovat lidská práva, zvláště individuální práva nejzranitelnějších skupin, tj. dětí, starších osob, zdravotně postižených osob, etnických menšin a domorodých národů;

Cestovní ruch jako nástroj individuálního a kolektivního uspokojení

1. Cestovní ruch, aktivita, jež je nejčastěji spojována s odpočinkem a relaxací, sportem a přístupem ke kultuře a přírodě, by měl být plánován a realizován jako privilegovaný prostředek individuálního a kolektivního uspokojení; pokud je provozován s dostatečně přístupnou myslí, představuje nenahraditelný faktor sebevzdělávání, vzájemné tolerance a dozvídání se o legitimních rozdílech mezi národy a kulturami a jejich různorodosti;

2. Aktivity cestovního ruchu by měly respektovat rovnost mužů a žen; měly by podporovat lidská práva, zvláště individuální práva nejzranitelnějších skupin, tj. dětí, starších osob, zdravotně postižených osob, etnických menšin a domorodých národů;



Článek 3

Cestovní ruch jako faktor udržitelného rozvoje

1. Všichni účastníci rozvoje cestovního ruchu by měli chránit životní prostředí, s cílem dosažení přiměřeného, nepřetržitého a udržitelného ekonomického rozvoje, zaměřeného na rovnoprávné uspokojování potřeb a tužeb současných i budoucích generací;

2. Národní, regionální a místní veřejné orgány by měly upřednostňovat a podporovat všechny formy rozvoje cestovního ruchu, jež vedou k zachování drahých a vzácných zdrojů, zvláště vody a energie, jakož i k vyloučení vytváření odpadu, pokud je možné.

3. Je třeba usilovat o rozložení toků turistů a návštěvníků v čase a prostoru, zvláště turistů a návštěvníků využívajících placených dovolených a školních prázdnin,

a rovnoměrnější rozložení dovolených, za účelem snížení dopadu aktivit cestovního ruchu na životní prostředí a zvýšení jejich prospěšného vlivu na průmysl cestovního ruchu a místní ekonomiku;

4. Infrastruktura a aktivity cestovního ruchu by měly být plánovány tak, aby chránily přírodní dědictví sestávající z ekosystémů a biodiverzity a zachovaly ohrožené druhy; účastníci rozvoje cestovního ruchu a zvláště odborníci by se měli dohodnout na stanovení omezení svých aktivit, pokud jsou prováděny ve zvláště citlivých oblastech: v pouštních, polárních nebo vysokohorských oblastech, pobřežních oblastech, tropických pralesích nebo mokřadech, vhodných pro vytváření přírodních rezervací nebo chráněných krajinných oblastí;

5. Přírodní turistika a ekoturistika jsou uznávány jako zvláště vhodné pro rozšíření a zlepšení pozice cestovního ruchu, pokud respektují přírodní dědictví a místní obyvatelstvo a jsou v souladu s kapacitou navštívených míst;



Článek 4

Cestovní ruch jako aktivita využívající kulturního dědictví lidstva a přispívající k jeho zdokonalení

1. Zdroje cestovního ruchu patří ke společnému dědictví lidstva; komunity, na jejichž územích se nacházejí, vůči nim mají zvláštní práva a povinnosti;

2. Politiky a aktivity cestovního ruchu by měly být prováděny při respektování uměleckého, archeologického a kulturního dědictví, jež by měly ochraňovat a předat budoucím generacím; zvláštní péče by měla být věnována zachování a obnově památníků, svatyní a muzeí, jakož i archeologických a historických památek, jež musí být

široce přístupné turistům; měl by být podporován veřejný přístup k soukromě vlastněným kulturním památkám, při respektování práv jejich vlastníků, jakož i k náboženským budovám, aniž by nepříznivě ovlivňoval běžné potřeby bohoslužeb;

3. Finanční zdroje získané z návštěv kulturních památek a památníků by měly být alespoň částečně používány na udržování, ochranu, rozvoj a zkrášlování tohoto dědictví;

4. Aktivity cestovního ruchu by měly být plánovány takovým způsobem, aby umožňovaly zachování a rozvoj tradičních kulturních produktů, řemesel a folklóru, namísto toho, aby způsobovaly jejich úpadek a standardizaci;



Článek 5

3. Je třeba věnovat zvláštní pozornost specifickým problémům pobřežních oblastí a ostrovních území a zranitelných venkovských nebo horských oblastí, pro které cestovní ruch často představuje vzácnou možnost rozvoje, tváří v tvář úpadku tradičních hospodářských aktivit;

4. Odborníci v oblasti cestovního ruchu, zvláště investoři, jež se řídí předpisy stanovenými veřejnými orgány, by měli provádět studie dopadu svých rozvojových projektů na životní prostředí a přírodu; měli by rovněž poskytovat, s co největší transparentností a objektivitou, informace o svých budoucích programech a jejich předvídatelných dopadech a rozvíjet dialog o jejich obsahu s příslušným obyvatelstvem;



Článek 6

Cestovní ruch, prospěšná aktivita pro hostitelské země a komunity

1. Místní obyvatelstvo by mělo být zapojeno do aktivit cestovního ruchu a rovnoprávně sdílet ekonomické, sociální a kulturní přínosy, které vytvářejí, zvláště pokud jde o vytváření přímých a nepřímých pracovních míst na jejich základě;

2. Politiky cestovního ruchu by měly být aplikovány takovým způsobem, aby napomáhaly zvýšení životní úrovně obyvatelstva navštívených regionů a uspokojování jejich potřeb; plánování a architektonická koncepce a provozování turistických center a ubytování by měly být zaměřeny na jejich integraci, v možné míře, do místní ekonomické a sociální struktury; pokud jsou dovednosti stejné, měly by být upřednostňovány místní pracovní síly;

Závazky účastníků rozvoje cestovního ruchu

1. Odborníci v oblasti cestovního ruchu jsou povinni poskytovat turistům objektivní a pravdivé informace o jejich místech určení a o podmínkách cestování, ubytování a stravování a pobytů; měli by zajistit, aby smluvní ustanovení navrhovaná jejich zákazníkům byla snadno pochopitelná, pokud jde o povahu, cenu a kvalitu služeb, které se zavazují poskytnout, a finanční náhradu splatnou jimi v případě jednostranného porušení smlouvy z jejich strany;

2. Odborníci v oblasti cestovního ruchu, pokud to záleží na nich, by měli dbát, ve spolupráci s veřejnými orgány, o bezpečnost, prevenci nehod, ochranu zdraví a bezpečnost potravin osob, jež požadují jejich služby; podobně by měli zajistit existenci vhodných systémů pojištění a pomoci;

měli by přijmout vykazovací povinnosti stanovené národními předpisy a poskytnout přiměřenou náhradu v případě nedodržení svých smluvních závazků;

3. Odborníci v oblasti cestovního ruchu, pokud to záleží na nich, by se měli podílet na kulturním a duchovním uspokojování turistů a umožnit jim během jejich cest vykonávání jejich náboženství;

4. Veřejné orgány vytvářejících států a hostitelských zemí ve spolupráci s příslušnými odborníky a jejich asociacemi by měly zajistit existenci nezbytných mechanismů návratu turistů v případě úpadku podniku, jenž organizoval jejich cestu;

5. Vlády mají právo – a povinnost – zvláště v případě krize, informovat své státní příslušníky o obtížných okolnostech nebo dokonce nebezpečí, se kterými se mohou setkat během svých cest do zahraničí; odpovídají však za vydání těchto informací, aniž by tím neoprávněně nebo přehnaně ovlivňovaly průmysl cestovního ruchu hostitelských zemí a zájmy jejich vlastních operátorů; obsah cestovních informací by proto měl být projednán předem s orgány hostitelských zemí a příslušnými odborníky; předložená doporučení by měla být přísně úměrná závažnosti vzniklých situací a omezena na geografické oblasti, kde nebezpečí vzniklo; tyto informace by měly být kvalifikované nebo by měly zrušeny, jakmile to umožní návrat k normální situaci;

6. Tisk, zvláště specializovaný tisk o cestovním ruchu, a jiná média, včetně moderních prostředků elektronické komunikace, by měly vydávat pravdivé a vyvážené informace o událostech a situacích, jež by mohly ovlivnit příliv turistů; měly by rovněž poskytovat přesné a spolehlivé informace pro spotřebitele služeb cestovního ruchu; pro tento účel by měly být rovněž vyvíjeny a používány nové komunikační a elektronické komerční technologie; neměly by žádným způsobem propagovat sexuální turistiku, jak jsme toho často svědky v médiích;



Článek 7

Právo na turistiku

1. Možnost přímého osobního přístupu k objevování a užívání si zdrojů planety představuje právo, jež je v rovné míře dostupné všem obyvatelům světa; stále rostoucí účast na národním a mezinárodním cestovním ruchu by měla být považována za jeden z nejlepších možných výrazů trvalého růstu volného času, a neměly by jí být kladeny překážky;

2. Všeobecné právo na turistiku musí být považováno za důsledek práva na odpočinek a volný čas, včetně přiměřeného omezení pracovní doby a pravidelné placené dovolené, garantovaných Článkem 24 Všeobecné deklarace lidských práv a Článkem 7.d Mezinárodní úmluvy o hospodářských, sociálních a kulturních právech;

3. Za podpory veřejných orgánů by měla být rozvíjena sociální turistika, zvláště asociativní turistika, jež umožňuje všeobecný přístup k rekreaci, cestování a dovoleným;

4. Měla by být podporována a umožňována rodinná turistika, turistika pro studenty a seniory a turistika pro zdravotně postižené osoby;



Článek 8

Svoboda pohybu turistů

1. Turisté a návštěvníci by měli mít podle mezinárodního a národního práva svobodu pohybu ve svých zemích a z jednoho státu do druhého, v souladu s Článkem 13 Všeobecné deklarace lidských práv;

měli by mít přístup na místa tranzitu a pobytu a do turistických center a kulturních památek, aniž by byli předmětem nadměrných formalit nebo diskriminace;

2. Turisté a návštěvníci by měli mít přístup ke všem dostupným formám komunikace, interní nebo externí; měli by mít možnost rychlého a snadného přístupu k místním správním, právním a zdravotnickým službám; měli by mít svobodu kontaktu s konzulárními zástupci svých zemí původu v souladu s platnými diplomatickými úmluvami;

3. Turisté a návštěvníci by měli mít stejná práva jako občané navštívené země s ohledem na zachování důvěrného charakteru osobních údajů a informací, jež se jich týkají, zvláště pokud jsou uloženy elektronicky;

4. Administrativní postupy týkající se přechodu hranic, ať spadají do kompetence států nebo vyplývají z mezinárodních dohod, jako jsou víza nebo zdravotní a celní formality, by měly být přizpůsobeny, pokud je to možné, tak, aby maximálně umožňovaly svobodu cestování a široký přístup k mezinárodnímu cestovnímu ruchu; měly by být podporovány dohody mezi skupinami zemí, jejichž cílem je harmonizace a zjednodušení těchto postupů; zvláštní daně a odvody postihující průmysl cestovního ruchu a narušující jeho konkurenceschopnost by měly být postupně zrušeny nebo změněny;

5. Pokud to umožňuje ekonomická situace zemí, ze kterých pocházejí, turisté by měli mít přístup k alokacím konvertibilních měn nezbytných pro jejich cesty;



Článek 9

Práva pracovníků a podnikatelů v oblasti průmyslu cestovního ruchu

1. Základní práva zaměstnanců a samostatně výdělečně činných pracovníků v oblasti průmyslu cestovního ruchu a souvisejících aktivit by měla být garantována se zvláštní péčí, pod dohledem národních vlád a místních samospráv, jak zemí jejich původu, tak hostitelských zemí, vzhledem ke zvláštním omezením spojeným zvláště se sezónností jejich aktivit, globálním charakterem jejich průmyslu a flexibilitou, již na nich často vyžaduje povaha jejich práce;

2. Zaměstnanci a samostatně výdělečně činní pracovníci průmyslu cestovního ruchu a souvisejících aktivit mají právo a povinnost získat přiměřeně počáteční i trvalé školení; měla by jim být poskytována přiměřená sociální ochrana; nejistota pracovních míst by měla být co nejvíce omezena; a sezónním pracovníkům tohoto sektoru by měl být udělen zvláštní status, se zvláštním ohledem na jejich sociální zabezpečení;

3. Jakákoli fyzická nebo právnická osoba, pokud má nezbytné schopnosti a dovednosti, by měla mít na základě existujících národních právních předpisů právo rozvíjet profesionální aktivity v oblasti cestovního ruchu; podnikatelé a investoři – zvláště v oblasti malých a středních podniků – by měli mít právo volného přístupu k sektoru cestovního ruchu s minimálními právními nebo správními omezeními;

4. Výměny zkušeností nabízené vedoucím pracovníkům a pracovníkům z různých zemí, a? již zaměstnancům či nikoli, přispívají k podpoře rozvoje světového průmyslu cestovního ruchu;

tyto aktivity by měly být pokud možno usnadněny, v souladu s platnými národními právními předpisy a mezinárodními úmluvami;

5. Jako nenahraditelný činitel umožňující solidaritu v oblasti rozvoje a dynamického růstu mezinárodních výměn, nadnárodní podniky průmyslu cestovního ruchu by neměly zneužívat dominantního postavení, jež někdy zaujímají; měly by usilovat o to, aby se nestaly nositeli kulturních a sociálních modelů uměle vnucovaným hostitelským komunitám; výměnou za svou svobodu investic a obchodu, jež by měla být plně uznána, by se měli účastnit místního rozvoje a zároveň vyloučit snížení svého podílu na ekonomikách, ve kterých jsou založeny, nadměrným vývozem svých zisků nebo jimi zprostředkovaných dovozů;

6. Spolupráce a navazování vyvážených vztahů mezi podniky z vysílajících a hostitelských zemí přispívají k udržitelnému rozvoji cestovního ruchu a spravedlivému rozdělení zisků z jeho růstu.



Článek 10

Aplikace principů Globálního etického kodexu cestovního ruchu

1. Odborníci na rozvoj cestovního ruchu z veřejného i soukromého sektoru budou spolupracovat na aplikaci uvedených principů a budou kontrolovat jejich efektivitu v praxi.

2. Odborníci na rozvoj cestovního ruchu budou uznávat roli mezinárodních organizací, především Světové organizace cestovního ruchu, ale také nevládních organizací kompetentních v oblastech propagace a rozvoje cestovního ruchu, ochrany lidských práv, životního prostředí a zdraví, v souladu s obecnými zásadami mezinárodního práva.

3. Tito odborníci vyjadřují svůj záměr postoupit případné spory týkající se aplikace nebo výkladu Globálního etického kodexu cestovního ruchu za účelem jejich vyřešení třetí nezaujaté straně, a to Světovému etickému výboru pro cestovní ruch.



SVĚTOVÁ ORGANIZACE CESTOVNÍHO RUCHU

je jedinou mezvládní organizací, jež slouží jako globální fórum pro politiku a problémy cestovního ruchu. Jejími členy je 144 zemí a území; zároveň má 350 přidružených členů pocházejících z veřejného i soukromého sektoru. Cílem WTO je podporovat a rozvíjet cestovní ruch jako významný prostředek podpory mezinárodního míru a porozumění, ekonomického rozvoje a mezinárodního obchodu.

INTERNET: www.world-tourism.org

Příloha 3

Problémové okruhy formou otázek pro osobní hloubkové rozhovory i jejich alternativu – písemné dotazování

1. Co považujete za největší etický problém v příjezdovém cestovním ruchu?
2. Co je podle Vás nejpálčivějším problémem v oblasti etiky příjezdového cestovního ruchu Rusů do České republiky?
3. Jak dalece můžeme turisty omezovat vlastními kulturními pravidly a předpisy vycházejícími z nich? Máme právo vyžadovat například omezení hlučnosti, nekouření, krátkodobé přijetí místních vzorců chování, oblékání?
4. Jak dalece se máme přizpůsobovat nabídkou služeb, abychom nepoškodili vědomí národní identity u místních obyvatel a nevyvolali v nich odpor vůči cílovému segmentu?
5. Setkala jste se ve své praxi s projevy nesnášenlivosti, předpojatosti či xenofobie Čechů vůči Rusům či naopak?

Příloha 4

Проблемные схемы в виде вопросов для личных углубленных интервью и их альтернатив - письменный опрос

1. Что Вам кажется самой большой этической проблемой туризма?
2. Что Вам кажется самой большой/острой этической проблемой выездного туризма для русских туристов в Чешской республике?
3. До какой степени можно туристов ограничивать и связывать местными культурными правилами? Имеем право требовать приспособление (ограничение шума, запрет алкоголя, краткосрочное принятие местных образцов отношений, одежды атп. А в какой мере? (А в какой степени?)
4. До какой степени можно приспособлять свои услуги что бы не нанести ущерб национальной идентичности местного населения, а не создать в них сопротивление, ненависть против целевого сегмента приходящих туристов?
5. Встретились вы в своей практике с проявлениями нетерпимости, предвзятости или ксенофобии чехов по отношению к русским или наоборот?