

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Přírodovědecká fakulta

katedra sociální geografie a regionálního rozvoje



Alena Nováková

CESTOVNÍ RUCH A TERORISMUS
TOURISM AND TERRORISM

Diplomová práce

Praha 2009

Vedoucí diplomové práce: RNDr. Dana Fialová, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci vypracovala samostatně, za použití uvedené literatury.

Praha, 22. 4. 2009

.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala především RNDr. Daně Fialové, Ph.D. za obětavost a cenné připomínky při vedení této práce. Dále můj dík patří rodině a přátelům za trpělivost a morální podporu. Alespoň symbolicky bych také chtěla poděkovat pracovnícím Státní technické knihovny za jejich ochotu a dále všem, kteří mi věnovali čas a poskytli informace, které pomohly ve zpracování této práce.

Abstrakt

Cílem této práce je zachytit změny, kterými cestovní ruch prošel v důsledku světového terorismu, stejně jako vysledovat dopady, které teroristické útoky mají na odvětví, a pokusit se nastínit možnosti, jak těmto většinou negativním dopadům předejít a jak je minimalizovat. Hlavní metodou v práci použitou je rešerše odborné literatury i internetových zdrojů. Pro příkladovou studii byl vybrán Egypt jako turistická destinace výrazně ovlivněná terorismem vedeným proti turistickým cílům. Práce poukazuje na hlavní motivační faktory, které vedou potenciálního turistu k výběru destinace, stejně jako na fakt, že odvětví cestovního ruchu je velmi odolné vůči vnitřním i vnějším narušením. Závěrečná část je věnována krizovému managementu v cestovním ruchu, tedy možnosti, jak předcházet krizovým situacím a jak minimalizovat jejich dopady.

Klíčová slova: cestovní ruch, Egypt, krizový management, motivace, terorismus

Abstract

The main objective of this study is to describe the changes that tourism industry has made because of the terrorist activities around the world. Further to study impacts that terrorist attacks have had on tourism and try to find a possibility how to prevent and minimize the negative impacts of terrorism. The study method is bibliographic search of literature and internet sources. Egypt has been chosen as a case study because in this country there are big impacts of terrorism on tourism industry. The study highlights the main motivation factors that affect tourists when they choose their holiday destination. It indicates that tourism is highly resistant industry. Final part deals with crisis management, the possibility how to prevent crisis and how to reduce their impacts.

Key words: crisis management, Egypt, motivation, terrorism, tourism

Obsah

| | |
|---|----|
| Seznam obrázků | 6 |
| Seznam grafů | 6 |
| Seznam tabulek | 6 |
| Seznam příloh | 6 |
| Seznam zkratk | 6 |
| Úvod | 8 |
| 1. Použitá literatura a pojmy | 11 |
| 1.1 Definice hlavních pojmů a teoretické přístupy | 11 |
| 1.2 Diskuse literatury | 18 |
| 2. Metodika práce | 21 |
| 3. Rizika pro cestovní ruch | 25 |
| 3.1 Fyzicko-geografické faktory | 25 |
| 3.2 Faktory technologické a selhání lidského faktoru | 27 |
| 3.3 Zdravotní faktor | 28 |
| 3.4 Politické, ekonomické a sociální faktory | 29 |
| 4. Cestovní ruch a terorismus ve světě | 31 |
| 4.1 Dopady terorismu na odvětví cestovního ruchu | 35 |
| 5. Příkladová studie Egypt | 42 |
| 5.1 Důvody teroristických útoků v Egyptě | 44 |
| 5.2 Chronologie útoků a jejich dopady | 46 |
| 6. Rozhodovací procesy a motivace | 51 |
| 6.1 Role médií | 57 |
| 6.2 Role vlády a Světové organizace cestovního ruchu | 59 |
| 6.3 Snahy o zvyšování bezpečnosti turistů | 64 |
| 7. Krizový management | 66 |
| 7.1 Tvorba krizového plánu a jeho implementace | 70 |
| 7.2 Závěrečné zhodnocení krizového plánu a zpětná vazba | 74 |
| 7.3 Krizové plány pro Prahu a Českou republiku | 74 |
| Závěr | 77 |
| Literatura a zdroje dat | 80 |
| Přílohy | 87 |

Seznam obrázků

- Obr. č. 1 Fáze životního cyklu destinace
Obr. č. 2 Vybrané útoky na turisty nebo turistickou infrastrukturu v letech 1990 – 2008
Obr. č. 3 Ekonomická definice zotavení cestovního ruchu
Obr. č. 4 Významné turistické destinace v Egyptě a vybrané útoky v letech 1992 – 2006
Obr. č. 5 Model rozhodovacího procesu potenciálního mezinárodního turistu I.
Obr. č. 6 Model rozhodovacího procesu potenciálního mezinárodního turistu II.
Obr. č. 7 Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí USA
Obr. č. 8 Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí Francie
Obr. č. 9 Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí Velké Británie
Obr. č. 10 Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí České republiky
Obr. č. 11 Rámec pro krizový management v cestovním ruchu

Seznam grafů

- Graf č. 1 Vývoj počtu přírodních a člověkem způsobených katastrof mezi lety 1970 a 2008
Graf č. 2 Dvě rozdílné fáze útoků v Egyptě
Graf č. 3 Příjmy z cestovního ruchu v Egyptě v období 1990 – 2006
Graf č. 4 Zotavení ilustrované na příjezdech zahraničních turistů do Egypta v letech 1986–2006

Seznam tabulek

- Tab. č. 1 Dopady války na odvětví cestovního ruchu
Tab. č. 2 Změny v příjezdech do Egypta po jednotlivých regionech

Seznam příloh

- Příloha č. 1 Vybrané útoky na turisty nebo turistickou infrastrukturu ve světě v letech 1990 – 2008
Příloha č. 2 Vybrané útoky na turisty a turistickou infrastrukturu v Egyptě v letech 1992 – 2008

Seznam zkratk

| | |
|---|--|
| AHR ČR | Asociace hotelů a restaurací České republiky |
| AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) | Syndrom získaného selhání imunity |
| ASEAN (Association of South East Asian Nations) | Asociace států jihovýchodní Asie |
| ETA (Euzkadi Ta Askatasuna) | Baskická separatistická skupina |
| EU | Evropská unie |
| GTD (Global Terrorism Database) | Databáze světového terorismu |
| HDP | Hrubý domácí produkt |
| HIV (human immunodeficiency virus) | virus omezené schopnosti imunity |
| H5N1 | virus ptačí chřipky |
| IRA (Irish Republican Army) | Irská republikánská armáda |

| | |
|---|--|
| ITERATE (International Terrorism: Attributes of Terrorist Events) | Databáze světového terorismu |
| ITOPF (International Tanker Owners Pollution Federation Limited) | Mezinárodní organizace pro mezení znečištění způsobeného tankery |
| MIPT (The Memorial Institut for the Prevention of Terrorism) | Institut prevence terorismu |
| SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) | Syndrom akutního respiračního selhání |
| TERN (Tourism Emergency Response Network) | Informační systém o nebezpečí v cestovním ruchu |
| TKB (Terrorism Knowledge Base) | Databáze světového terorismu |
| UNWTO (United Nations World Tourisms Organization) | Světová organizace cestovního ruchu |
| USA (United States of Amerika) | Spojené státy americké |
| WTTC (World Travel and Tourism Council) | Světová rada cestování a cestovního ruchu |

Úvod

Od padesátých let 20. století zaznamenal mezinárodní cestovní ruch obrovský nárůst, spojený zejména s růstem životní úrovně. Stal se tak jedním z nejdynamičtějších odvětví světové ekonomiky. Ze zdrojů WTTC (World Travel and Tourism Council) vyplývá, že celosvětově zaměstnává 8,3 % pracujících lidí (2007) a podílem na HDP (hrubý domácí produkt) dosahuje 10,4 % (2007). Každým rokem roste počet turistů i výše příjmů z cestovního ruchu. Jak uvádí Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice za období 2007 – 2013, v současné době se dle objemu tržeb v mezinárodním obchodě cestovní ruch řadí na 3. místo mezi hospodářskými odvětvími za obchod s ropou a příjmy z automobilového průmyslu. V 83 % zemí světa se toto odvětví řadí mezi pět odvětví s nejvyšším podílem na vývozu zboží a pro 38 % států světa dokonce cestovní ruch představuje největší zdroj devizových příjmů. Avšak přestože (nebo možná právě protože) je jedním z klíčových faktorů rozvoje mnoha států, citlivě reaguje na podněty z vnitřního i vnějšího prostředí, jako například ekonomické krize, přírodní katastrofy, epidemie nebo mezinárodní konflikty. Každá z těchto událostí může mít tragický dopad na postiženou zemi a její obyvatele, stejně tak jako na cestovní ruch v dané oblasti. Nejen že tyto události mohou přispět k negativnímu obrazu dané lokality, ale problémy se mohou prohloubit až ke krizi v daném odvětví.

K výše uvedeným hrozbám pro cestovní ruch přibyla v nedávné minulosti ještě jedna, hrozba terorismu. Ať už zmíníme útoky v Severním Irsku v 80. letech minulého století, atentáty na turistickou infrastrukturu a turisty v Egyptě v 90. letech nebo událost z 11. září 2001 v New Yorku, která odstartovala novou éru tohoto současného fenoménu, je možné tvrdit, že všechny tyto akce na čas ovlivnily poptávku po cestách nejen do daných destinací a do určité míry oslabily odvětví cestovního ruchu. V některých případech šlo pouze o lokální propady příjmů a příjezdů, poslední zmiňovaná událost (útok ze září 2001) však měla celosvětový dopad, který se projevil po určitou dobu ve všech světových regionech. Bezpečnost se stala pojmem skloňovaným ve všech pádech. Předpoklad, že turisté nebudou utrácet vydělané peníze cestou do destinace, kde jejich bezpečnost bude ohrožena, se ve většině případů potvrzuje hromadným rušením zájezdů do ohroženého místa bezprostředně po narušení, nebo změnou cílové destinace. Je ovšem také nutné zdůraznit, že ani množící se útoky ve světě nezastavily růst odvětví cestovního ruchu jako celku.

Přestože je ovlivnění cestovního ruchu terorismem na první pohled zřejmé, výzkum na toto téma prakticky neexistoval až do roku 1986 (Wall 1996), kdy Řecko, Itálie a Egypt utrpěly ztrátu přibližně 1,4 miliardy dolarů v příjmech z cestovního ruchu v důsledku hrozby terorismu. V pouhých 9 dnech měsíce června 1985 se stalo několik událostí, které tuto ztrátu způsobily. Jednalo se o pád letadla společnosti Air India pravděpodobně v důsledku bombového útoku, únos letadla startujícího z Athén, exploze v zavazadle v Boeingu 747 v Tokiu, bombový útok na letišti ve Frankfurtu a únos letadla norských aerolinií. Zprávy z médií následně ještě umocnily všeobecné obavy z cestování.

Od konce 80. let 20. století bylo napsáno mnoho studií, ve kterých se vědci z různých oborů snaží potvrdit vzájemné vazby mezi cestovním ruchem a terorismem. Často však jde o práce zkoumající vliv teroristického útoku na ekonomiku jedné země. Limitujícím faktorem pro výběr je zpravidla dostupnost kvalitních dat. V česky psané literatuře však tento výzkum zcela chybí. Zčásti může být tento fakt ovlivněn tím, že na území našeho státu v minulosti nedošlo k žádné výraznější tragické události tohoto typu, proto se čeští turisté necítí touto hrozbou bezprostředně ohroženi. Přesto by otevření tohoto tématu mohlo přispět k vypracování určitého krizového plánu v případě nepředvídatelných událostí, popřípadě vést k většímu zájmu o krizový management jako celek.

Tato práce si za hlavní cíl klade uvést problém ovlivnění cestovního ruchu terorismem do česky psané literatury. Její snahou je zachytit změny, kterými cestovní ruch prošel v důsledku světového terorismu, stejně jako vysledovat dopady, které teroristické útoky mají na odvětví, a pokusit se nastítnit možnosti, jak těmto většinou negativním dopadům předejít a jak je minimalizovat. Dále se pokouší nalézt odpověď na otázku, podle jakých kritérií se potenciální turista rozhoduje při výběru destinace a čím vším je ovlivněn. Z cílů vyplývají i výzkumné otázky, na které práce hledá odpovědi:

- Jak se změnila četnost útoků na turistické cíle a jejich dopady od 90. let 20. století?
- Je možné určit dobu, za kterou se odvětví po útoku stabilizuje?
- Existují pro terorismus cílený na turisty nějaká regionální specifika, odlišné důvody?
- Jaká jsou následná opatření státu po útoku a dá se předpokládat určitá rezistence vůči pohromám?

- Čím je u potenciálního turisty ovlivněn výběr destinace?
- Jak ovlivňují lokalizační rozhodnutí média a jiné zdroje informací?
- Jaké země jsou dlouhodobě vnímány jako nejméně bezpečné pro cestování?

Struktura práce je následující: na úvodní seznámení s problematikou, kterou se zabývá, navazuje diskuse použité literatury, která obsahuje i vymezení některých základních pojmů a uvádí možné teoretické přístupy ke studiu. Další kapitola popisuje metodické postupy v práci použité. Po těchto úvodních částech následuje vlastní práce, která je členěna do pěti hlavních kapitol. Třetí stručná kapitola se zabývá veškerými riziky pro cestovní ruch a pro většinu z nich se snaží uvést konkrétní příklad. Čtvrtá část zkoumá přímo cestovní ruch a terorismus, propojení těchto dvou fenoménů a jejich vzájemné ovlivnění, hlavní pozornost je věnována dopadům terorismu na cestovní ruch jako takový. Následuje kapitola (číslo 5) představující příkladovou studii. Na příkladu Egypta jako turistické destinace významně ohrožené a ovlivněné hrozbou útoků jsou konkrétně demonstrovány dopady těchto aktivit na cestovní ruch. Šestá kapitola rozpracovává téma rozhodovacích procesů a motivace pro výběr destinace. Sedmá otevírá téma krizového managementu se snahou ukázat, jak tento princip funguje v prostředí České republiky a Prahy. Výsledky práce jsou pak shrnuty v závěru.

1. Použitá literatura a pojmy

Zahraniční i domácí literatury, která se zabývá cestovním ruchem, existuje obrovské množství (např. Hrala 1994, Mariot 1983, Štýrský 2005, Shaw a Williams 2004 atd.). Poměrně specifické zaměření této práce však výběr velice zužuje. Mnoho autorů se tématu hrozeb pro cestovní ruch buď zcela vyhýbá, nebo ho zmiňuje pouze okrajově (jako například Lew, Hall a Williams 2004, Weaver a Lawton 2006 atd.). Tento nedostatek zvláště v česky psané literatuře byl i hlavním podnětem pro zpracování této práce.

1.1 Definice hlavních pojmů a teoretické přístupy

Zcela nezbytné na začátku práce je vymežit dva hlavní pojmy, které se objevují už v názvu práce, a je s nimi často operováno i v následujícím textu. Vzhledem k mezioborovému charakteru fenoménu cestovní ruch není jednoduché vymežit pouze jedinou jeho definici. Zřejmě nejjobecnější definicí je pojetí Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), která tento jev vymezuje jako všechny aktivity osob, cestujících mimo jejich obvyklé (tj. domácí) prostředí za účelem trávení volného času, obchodního jednání nebo jiným účelem, a to v případě, že cesta nepřesáhne trvání jednoho roku (Pásková a Zelenka 2002). Se stejnou definicí pracují i autoři Toušek, Kunc a Vystoupil (2008), kteří navíc zmiňují, že obdobné vymezení používá i návrh normy EU (Evropská unie). Dle Wokouna a Vystoupila (1987) lze jako nejcharakterističtější znaky cestovního ruchu označit dvě části, a to pohyb a pobyt. Jak autoři tvrdí, člověk představuje subjekt cestovního ruchu, prostředí je pak objektem. Propojení těchto dvou složek zajišťuje materiálně technická základna cestovního ruchu. Autoři také upozorňují, že samotná definice je dosud značně neustálena, jedná se sice o odborný termín, ale je velmi složitý a nedovoluje vyčerpávající formulaci. Pro komplexní zkoumání tedy doporučují interdisciplinární přístup. Chadwick (1994 cit. v Hall a Page 1999) uvádějí tři koncepty, kterými je možné definici cestovního ruchu vystihnout buď samostatně nebo společně. Tyto tři koncepty jsou přesun (pohyb) lidí, ekonomický sektor nebo samostatné průmyslové odvětví a systém vzájemných vztahů lidí, jejich potřeb cestovat a služeb, které umožní naplnění těchto potřeb. Z těchto tří konceptů je možné vyjít při členění různých definic cestovního ruchu. První koncept

hovoří o pohybu v prostoru, je ho tedy možné označit za geografický. Druhý je převážně ekonomický a třetí se zabývá lidskými potřebami, můžeme ho tedy označit za koncept sociologický. Z geografického pohledu je možné cestovní ruch chápat jako pohyb lidí mimo jejich obvyklé prostředí s předpokladem, že tento pohyb je cyklický, tedy že dojde k návratu zpět na původní místo. Z ekonomického hlediska lze cestovní ruch vymezit jako „specifickou formu spotřeby, přičemž výdaje s ní spojené jsou realizovány mimo místo daňové příslušnosti cestující osoby” (Pásková 2003, s. 19). Koncept sociologický pohlíží na cestovní ruch jako na možnost, jak dosáhnout uspokojení části lidských potřeb. Dle Maslowovy pyramidy jde o nadstavbové potřeby vyznačující se motivací vyšších řádů, například o potřebu odpočinku, seberealizace a poznání nebo společenského styku (Pásková 2003). Celkově lze tedy cestovní ruch definovat coby „komplexní společenský jev jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně-správních aktivit a reakce místní komunity a ekosystému na uvedené aktivity” (Pásková a Zelenka 2002, s. 45). S pojmem cestovního ruchu se pojí i definice účastníka cestovního ruchu, v této práci tedy nejčastěji zmíněného mezinárodního turistu. Dle Pásková a Zelenka (2002) je možné mezinárodním turistou označit osobu, která minimálně jednu noc stráví v hromadném či soukromém ubytovacím zařízení v navštívené zemi.

Zatímco definice cestovního ruchu je poměrně jasná, daleko obtížnější je definovat terorismus. Jedním z problémů, jak někteří autoři zmiňují, je samotné vnímání teroristy jeho okolím. Pro určitou společnost může být terorista hrdinou, bojovníkem za svobodu (Sönmez a Graefe 1998b). Velký sociologický slovník (Maříková 1996) hledí na terorismus jako na „morálně zdůvodňovaný čin, který mívá provokativní charakter, podobu otevřeného výsměchu přijatým normám chování, což jej odlišuje od jiných forem násilí“ (s. 1317). Další charakteristikou, kterou tato autorka o terorismu uvádí, je tvrzení, že daleko přísnější pohled veřejnosti si teroristický čin vyžádá v případě, že oběti činu nebyly tím správným cílem z hlediska ideologie. Výkladový slovník cestovního ruchu od Páskové a Zelenky (2002) tento jev popisuje jako „využívání násilí a hrozby násilí pro dosažení politických cílů, prosazení vlastních extrémních názorů na uspořádání společnosti a pro další cíle” (s. 290). Wall (in Pizam a Mansfeld 1996) definuje terorismus coby „systematické užití teroru jako způsobu

nátlaku” (s. 144) a dodává, že motivem jsou především politické důvody, jako přilákání mezinárodní pozornosti k věci nebo názoru, který podporují. Tento autor také zdůrazňuje, že je pouze nepatrný rozdíl mezi zločinem a terorismem a není vždy jednoduché rozlišit tyto dva jevy. Jeho názor ale nesdílí Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996), který uvádí, že terorismus by neměl být v žádném případě zaměňován s pojmem zločin, ani by neměl být považován za synonymum pojmu politické násilí. Autor se přiklání k definici Ezzedina (1986 cit. v Wahab in Pizam a Mansfeld 1996), který terorismus vidí jako systematickou a vytrvalou strategii praktikovanou státem nebo politickou skupinou proti jinému státu, politické nebo sociální skupině. Tato strategie je uplatňována pomocí násilných činů jako například vražda, únos, použití výbušnin nebo sabotáž s úmyslem nastolit vládu teroru a zastrašování a snahou dosáhnout politických sociálních nebo náboženských cílů. Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996) také upozorňuje, že existuje i rozdíl mezi gerillou a terorismem, i když oba využívají násilí k dosažení cílů. Rozdíl vidí hlavně v místě jejich uskutečnění (terorismus – městské prostředí) a ve velikosti bojující skupiny (terorismus – malé skupiny). Vzhledem k nárůstu moci teroristické skupiny al-Kajda ve světě je ale možné v současné době toto autorovo poslední tvrzení zpochybnit.

Mezi poměrně často citované definice v ekonomicky orientované literatuře patří definice od autorů Enders a Sandler (2002 cit. v Paraskevas a Arendell 2007). Terorismus vnímají jako předem promyšlené užití nebo hrozbu extrémního násilí a brutality ve snaze dosáhnout politických, náboženských nebo ideologických cílů pomocí zastrašování široké veřejnosti, která obvykle není zúčastněná v politických akcích, které se teroristé snaží ovlivnit.

Freyer a Schröder (in Laws, Prideaux a Chon 2007) uvádí několik forem terorismu. Dělí ho na národně-separatistický (například Baskická skupina ETA), náboženský (například al-Kajda), politický (kam řadí i rasistickou organizaci Ku Klux Klan v USA), státní (příkladem Libye) a ostatní formy jako například ekoterorismus nebo kyberterorismus. Zároveň však autoři zdůrazňují, že hranice mezi jednotlivými formami terorismu jsou velmi nepřesné, a tudíž ke každému případu je nutné přistupovat individuálně. Stejný názor zastává i Vogt (2008), který navíc připomíná, že mnohé definice jsou často připravené přímo pro určitou studii a stěží tak vystihují všechny aspekty terorismu. Tento autor také ve své práci vymezuje řadu dalších definic tohoto pojmu včetně rozličných pohledů na problém.

Publikace *Prevence kriminality a terorismu v hotelovém provozu*, vydaná Asociací hotelů a restaurací České republiky (2007) upozorňuje na definici, která byla publikována v USA v roce 1980 a která se téměř okamžitě stala východiskem při posuzování a hodnocení teroristických akcí. Zní: „Terorismus je propočítané použití násilí nebo hrozby násilím, obvykle zaměřené proti nezúčastněným osobám, s cílem vyvolat strach, jehož prostřednictvím jsou dosahovány politické, náboženské nebo ideologické cíle. Terorismus zahrnuje i kriminální zločiny, jež jsou ve své podstatě symbolické a jsou cestou k dosažení jiných cílů, než na které je kriminální čin zaměřen.“ (s. 22). Dále tato publikace uvádí typologii terorismu, který dělí dle motivace na kriminální terorismus (primárně za účelem získání osobních materiálních výhod), patologický terorismus (prováděný kvůli psychickému sebeuspokojení) a terorismus politický, respektive ideologický (kam řadí například etnický, náboženský nebo environmentální terorismus). Poměrně podrobně se zabývá i teroristickými metodami, od použití střelných a bodných zbraní, přes únosy a braní rukojmí až po moderní formy terorismu, kam řadí jaderné a chemické technologie a zvukové zbraně.

Národní akční plán boje proti terorismu schválený usnesením vlády ze dne 11. 2. 2008 (č. 129) odkazuje na definici, která je zapracována ve sbírce zákonů č. 537/2004. Trest odnětí svobody na pět až patnáct let hrozí osobě za činy, které mohou svou podstatou nebo kontextem poškodit obranyschopnost státu, narušit hospodářskou, politickou nebo sociální strukturu republiky nebo mezinárodní organizace nebo závažným způsobem zastrašit obyvatelstvo. Za teroristický čin je považováno vedení útoku ohrožující život nebo zdraví, braní rukojmí, útok na veřejné zařízení (telekomunikační systém, vodárenské zařízení atd.), únos letadla nebo například výroba a přechovávání výbušnin a zbraní.

Freyer a Schröder (in Laws, Prideaux a Chon 2007) ve své práci upozorňují také na možnost vnímat terorismus jako střet civilizací hlavně z důvodu rozdílné kultury turistů a domácího obyvatelstva. Navazují tak na Huntingtonovu (1993) práci, ve které se autor zabývá možnými příčinami budoucích konfliktů ve světě. Huntington (1993) tvrdí, že rozdíly mezi civilizacemi jsou výsledkem staletého vývoje, proto není možné, aby byly rychle a jednoduše smazány. Rozdílnost ale nemusí nutně znamenat konflikt, stejně jako konflikt není vždy nutně vázán na násilí. V současné době převažuje vliv „západní“ civilizace, a přestože se její koncepty liší od konceptů ostatních civilizací, je dávána za vzor a svá pravidla a postoje se snaží uplatnit ve všech ostatních civilizacích. To se výrazně projevuje i v mezinárodním cestovním ruchu. Pokud chce být destinace

konkurenceschopná, musí adoptovat „západní“ pravidla (což je dáno hlavně převahou poptávky ze „západní“ civilizace), anebo alespoň umožnit turistům, aby si při návštěvě cizí destinace ponechali své zvyky a nemuseli se cizí kultuře výrazněji přizpůsobit. Toto pak může mít za následek řadu negativních jevů, které počínají prohlubujícími se zjevnými rozdíly mezi návštěvníky a místním obyvatelstvem a mohou vyústit až ke snaze násilím ochránit vlastní kulturu před vlivy z dominantní civilizace.

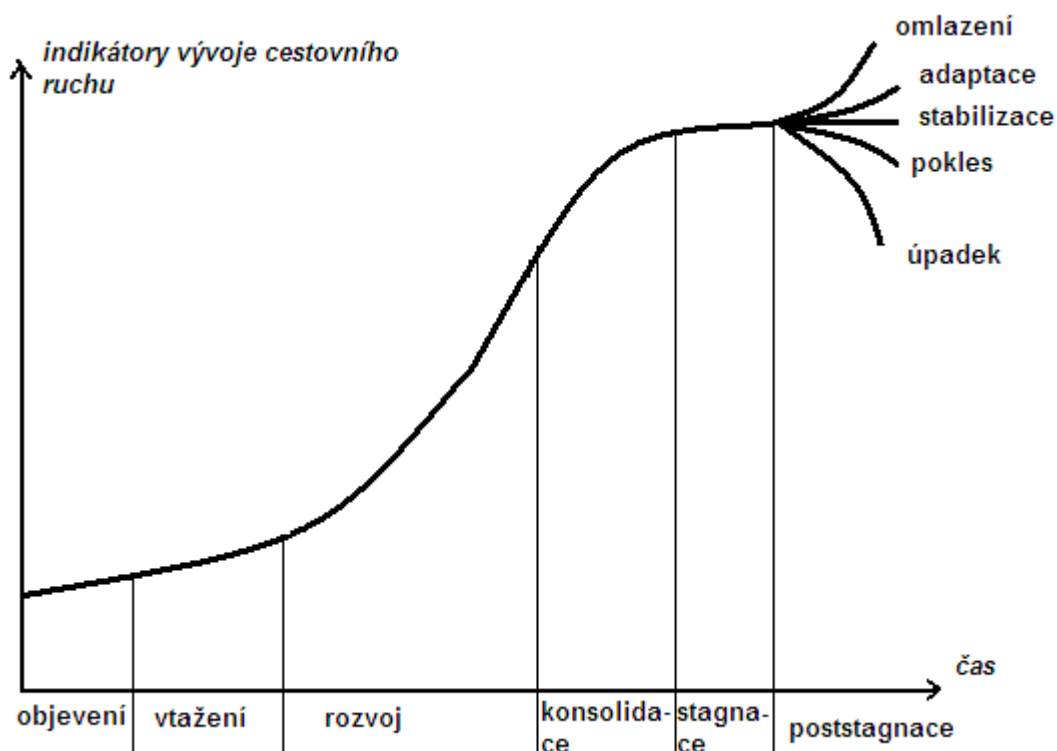
Vztah mezi rezidenty a návštěvníky a také vztah k cestovnímu ruchu vůbec popisuje Doxeyho (1975 cit. v Pásková 2003) iritační index, empiricky odvozená čtyřstupňová škála (Pásková a Zelenka 2002). Tyto čtyři stupně jsou euforie, apatie, znechucení a odpor (antagonismus). V první fázi (*euforie*) jsou návštěvníci i investoři vítáni, často neexistuje plánování a uplatňuje se pouze nízká míra kontroly. Druhá fáze, *apatie*, je charakterizována větší formálností vztahů mezi návštěvníky a místními obyvateli, plánování je záležitostí marketingu na profesionální úrovni. Fáze *znechucení (iritace)* se vyznačuje blízkostí k bodu nasycení, narůstajícími pochybnostmi rezidentů o přínosu turistického průmyslu a snahou vlády rozšiřovat možnosti infrastruktury spíše než limitovat růst odvětví. Čtvrtá fáze *odporu* pak ústí v otevřené projevy podrážděnosti rezidentů, návštěvníci jsou vnímáni místními jako příčina všech problémů. Spíše než snaha o nápravu však v této fázi roste úsilí o napravení špatné reputace destinace. Slabou stránkou při aplikaci tohoto přístupu je jeho časová náročnost a také výchozí předpoklad, že ve vztazích mezi rezidenty a návštěvníky převažuje negativní povaha, což je zřejmé už z názvu ukazatele (iritační index). V tomto vztahu by měly být posuzovány kromě záporných i vzájemné kladné vlivy.

Doxeyho iritační index výrazně koreluje s vývojovými fázemi životního cyklu destinace. Jak uvádějí Pásková a Zelenka (2002), jedná se o aplikaci klasického ekonomického a marketingového modelu životního cyklu produktu na příkladu destinace cestovního ruchu, které je složena z mnoha dílčích produktů (ubytování, stravování, turistické atraktivity atd.). Díky tomuto cyklu je možné sledovat kvantitativní i kvalitativní změny, které v destinaci způsobuje rozvoj cestovního ruchu. Umožňuje nejen analyzovat a vysvětlit stávající stav, ale i odhadnout předpokládaný vývoj do budoucna a navrhnout strategie pro usměrnění tohoto vývoje. Zřejmě nejpoužívanějším konceptem je Butlerův (1980 cit. v Pásková 2003) životní cyklus destinace, který vývoj zachycuje v šesti fázích: objevení, vtažení, rozvoj, konsolidace, stagnace a poststagnace (viz obr. č. 1). Ve fázi *objevení* je destinace na trhu nová, zatím ji navštěvuje nízký počet návštěvníků a vzhledem k tomu, že ještě není vybudovaná

dostatečná turistická infrastruktura, je míra kontaktů mezi rezidenty a návštěvníky vysoká. Z hlediska Doxeyho indexu se jedná o stupeň euforie, turisté mají zájem o kulturu a jazyk, a proto jsou místní komunitou pozitivně přijímáni. *Vtažení* je charakteristické zvyšujícím se počtem návštěvníků a tím i jejich rostoucími nároky. Kontakt mezi dvěma ústředními skupinami zůstává intenzivní a poměrně kladně vnímaný, začíná se projevovat komercializace. Dle Doxeyho je možné hovořit o euforii s počínajícím růstem apatie. Začíná se projevovat sezónnost a první organizování cestovního ruchu, stejně jako rozdíly mezi obyvateli účastnícími se procesu rozvoje cestovního ruchu v destinaci a zbytkem populace. Pro fázi *rozvoje* je typická vysoká míra růstu intenzity a převažující počet návštěvníků nad rezidenty zvláště v hlavní sezóně. Výrazná je také masovost, rozvoj v rukou převážně zahraničních investorů a zvyšování kvality a diverzifikace služeb, což často vede k importu ze zahraničí. Z pohledu Doxeyho je zde značný posun ke stádiu apatie. Fáze *konsolidace* je charakterizována zpomalujícím se růstem návštěvnosti a typem návštěvníka bez zájmu o reálný život místních obyvatel. Závislost oblasti na cestovním ruchu se stává výraznou hlavně z hlediska příjmů a zaměstnanosti. Místo je přetvářeno pro potřeby turistů a ztrácí svou původní hodnotu, což vede ke znechucení (dle Doxeyho fáze iritace) místních obyvatel, zejména pak u těch, kteří z rozvoje cestovního ruchu nemají žádný zisk. Ve fázi *stagnace* dochází k nasycení únosné kapacity destinace, počet návštěvníků dosahuje vrcholu, a je tak nejkritičtější fází celého cyklu. Dochází k postupnému poklesu atraktivnosti u turistů a oblast přestává být pro návštěvníky moderní. Dle Doxeyho je možné toto stádium charakterizovat jako odpor (antagonismus). Výhrady proti rozvoji cestovního ruchu se začínají projevovat i u místních obyvatel, kteří jsou zaměstnáni v cestovním ruchu, ale z důvodu klesající popularity a počtu návštěvníků se jejich příjmy snižují a roste strach o vlastní pracovní pozici. Poslední fáze cyklu, období *poststagnace*, se může v závislosti na předchozím vývoji projevit pěti různými variantami vývoje. Nejkritičtější z těchto variant je *úpadek*, kdy dojde k úplnému vyčerpání zdrojů destinace a lokalita už není schopná konkurovat ostatním turistickým cílům. Jednou z příčin tohoto stavu může být i válečný konflikt, teroristická aktivita nebo přírodní katastrofa. Mírnější variantou úpadku je *pokles*, který nemusí mít pro destinaci tak tragické následky. Zanikají některá ubytovací zařízení, často dochází k odlivu zahraničních investorů, což dává příležitost místním obchodníkům převzít situaci do svých rukou. Destinace se pak může stát cílem jedno nebo vícedenních výletů z doposud atraktivních oblastí v blízkosti. Varianta *stabilizace* je charakterizována

stabilní úrovní návštěvnosti. *Adaptace* je výsledkem změn, obzvláště přizpůsobení se únosné kapacitě území. Zvýšená ochrana zdrojů, ať přírodních nebo kulturních, umožní mírný nárůst návštěvnosti. Nejpozitivnější variantou je opětovné *oživení* cestovního ruchu v destinaci, které nastane v důsledku zavádění inovací (rozšíření nabídky) a důsledného destinačního managementu. Jednou z možností je i změna módního trendu a nárůst oblíbenosti jiné formy cestovního ruchu. Tato fáze je iniciální fází pro nový cyklus. Jak uvádí Pásková (2003), každá destinace nemusí nutně projít všemi zmíněnými fázemi, stejně tak ani fáze nemusí přicházet nutně v daném pořadí. Koncept je spíše teoretický, pro jeho aplikaci je nutná detailní znalost zkoumaného území a schopnost propojit současně znalosti z více oborů.

Obr. č. 1: Fáze životního cyklu destinace



Zdroj: upraveno dle Pásková (2003)

Obdobně jako Doxey studuje vztah návštěvníka a místní komunity, provádí Plog (2001) i Cohen (1972 cit. v Lepp a Gibson 2003) klasifikaci samotného turistu z hlediska jeho snahy vyhledávat nové prostředí nebo naopak tradiční destinace spíše masového cestovního ruchu. Tyto dvě klasifikace jsou podrobněji vysvětleny v kapitole č. 6. Plogova (2001) studie kromě charakteristik návštěvníka obsahuje i rozdělení

destinací světového cestovního ruchu právě podle toho, jakému typu návštěvníka vyhovují. Správné sebezařazení dle autorova tvrzení může výrazně ovlivnit vývoj životního cyklu destinace.

Kromě výše definovaných pojmů a rozpracovaných teoretických přístupů se v práci vyskytují ještě další důležité termíny a teoretické koncepty, které jsou pro lepší přehlednost práce definovány vždy v příslušné kapitole, která s pojmem nebo teorií nejvíce souvisí.

1.2 Diskuse literatury

Použité zdroje je možné rozdělit dle několika hledisek. Z hlediska formy na knižní publikace, které většinou nejsou monografiemi ale shrnují v sobě studie více autorů (Pizam a Mansfeld 1996, Laws, Prideaux a Chon 2007, Tomeš, Festa a Novotný 2007), monografie přímo s tématem cestovního ruchu a terorismu (Denécé a Meyer 2006) a odborné studie v zahraničních časopisech, jako například *Tourism Management*, *Annals of Tourism Research* nebo *Journal of Travel Research*. Pro doplnění dalších informací sloužily internetové stránky a portály, například Ministerstva zahraničních věcí České republiky a některých dalších států. Dále pak odborné publikace některých státních i mezinárodních organizací, například UNWTO (United Nation World Tourism Organization) a v neposlední řadě také vysokoškolské kvalifikační práce (Pásková 2003, Vogt 2008).

Daleko přínosnější pro práci samotnou je členění dle tématu práce nebo studie. Riziky pro cestovní ruch se zabývají různí autoři od počátku 80. let 20. století. Je nutné zdůraznit, že největší počet studií je na téma riziko terorismu pro cestovní ruch. Toto téma se stalo velmi diskutované zvláště po útocích v New Yorku 11. září 2001. V dobách zvýšené hrozby nákazy SARS a ptačí chřipky se objevila řada studií, které zvažují vliv těchto nemocí na příkladové destinace obzvláště v jihovýchodní Asii (Kuo a kol. 2007, Kim a kol. 2005 atd.). Na tomto místě je nutné podotknout, že takovéto „nárazové“ hrozby často vyvolají větší zájem odborníků než například dlouhodobé ohrožení nákazou virem HIV typické pro Afriku. Data jsou často analyzována pomocí statistických metod, nutné je však přihlížet nejen k analyzovanému jevu, ale i celkové politické situaci ve světě nebo v okolních regionech. Díky generalizačnímu efektu může i nepostižený region utrpět velké ztráty v počtu příjezdů i příjmech z cestovního ruchu.

Největší pozornost autorů je soustředěna na ovlivnění cestovního ruchu terorismem. Tyto práce je možné rozdělit na dvě části, studie převážně teoretické a zaměřené empiricky. Teoretické studie tvoří jakýsi podklad pro studie empirické. Z časového hlediska se také nabízí členění na dvě skupiny, a to studie reagující na události před rokem 2001 a studie, které vznikaly jako přímá reakce na útok na New York. Hlavně teorií vztahů a vzájemných ovlivnění mezi cestovním ruchem a terorismem se zabývají například Richter a Waugh (1986), kteří jako jedni z prvních upozorňují na vzájemný vztah těchto dvou jevů a zvažují druhy cílů teroristických organizací. Aziz (1995) se snaží vysvětlit příčiny útoků na turisty v Egyptě na počátku 90. let, ve své práci kritizuje egyptskou vládu za nevládnost vůči problémům svého lidu a přehnanou snahu „prodat“ zemi zahraničním turistům. Stejně jako Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996) zastává názor, že masový turismus může být příčinou násilí mezi místními a turisty. Hall (1994) sice vysvětluje, proč si teroristé volí turisty za cíl, ale zcela opomíjí zmínit dopady, které terorismus na odvětví má. Sönmez (1998) začíná podrobněji zkoumat roli médií v krizových situacích a uplatnění krizového managementu jako nástroje na potlačení krize. Pro formulaci a vymezení krizového managementu v cestovním ruchu jsou klíčové práce Faulkner (2001) a Ritchie (2004). Pomocí analýzy studují dopady terorismu, válek a politické nestability na cestovní ruch například Mihalič (in Pizam a Mansfeld 1996) na příkladu Slovinska, nebo Sönmez a Graefe (1998b), kteří zkoumají, čím je ovlivněn rozhodovací proces turisty. Enders, Sandler a Parise (1992) ve své empirické studii dokazují vliv terorismu na cestovní ruch a také demonstrují sílu generalizačního efektu. Jak ale sami autoři uvádějí, dle výsledků nelze odpovědět na otázku, zda rozhodnutí turistů jsou racionální nebo ne, tudíž že každý turista musí být posuzován do jisté míry individuálně. Drakos a Kutun (2003) analyzují data z let 1991 – 2000 ve třech státech, Řecku, Turecku a Izraeli. Jejich závěry potvrzují, že terorismus významně redukuje množství příjezdů a upozorňují na nutnost vzájemné spolupráce v boje proti terorismu.

Teroristický útok na „dvojčata“ v New Yorku upoutal pozornost veřejnosti i odborníků, hlavně pokud se jednalo o bezpečnost cestování a následná opatření. Častým tématem studií se staly také dopady tohoto útoku na jednotlivé turistické destinace ve světě. K těmto studiím lze zařadit analytický výzkum autorů Bonham, Edmonds a Mak (2006), který sleduje dopady těchto útoků na cestovní ruch v USA a hlavně na Havajských ostrovech. Závislost, která byla vysledována u japonských turistů, je ovšem ovlivněna i poklesem návštěvníků díky rozšíření nemoci SARS a z důvodu

vojenské invaze v Iráku. Podobná studie od Pratta (2003) uvádí dopady stejného útoku na cestovní ruch na Bahamách a na Jamaice, dvou destinacích, které jsou plně závislé na turistech z USA. Goodrich (2002) popisuje vliv teroristických akcí bezprostředně po útocích a zaměřuje se na každý segment (letecký průmysl, hotelové provozy, národní cestovní ruch USA, sportovní cestovní ruch atd.) zvlášť. Dvojice autorů Denécé a Meyer (2006) v publikaci věnované přímo vlivům terorismu na cestovní ruch mapuje rostoucí celosvětovou aktivitu teroristických skupin a organizací a detailně popisuje vybrané útoky. Zabývá se i otázkou odpovědnosti a následnými opatřeními, která státy a organizace zavádějí. Kniha však poněkud opomíjí zmínit krizový management jako způsob redukce dopadů teroristických útoků. Právě toto téma naopak zpracovávají Laws a Prideaux (2006), kteří se snaží o vypracování jednotné typologie termínů v oboru. Přesto, jak upozorňují Paraskevas a Arendell (2006), neexistuje v současné době žádná studie, která by jednoznačně formulovala protiteroristickou strategii pro specifickou destinaci. Děje se tak nejspíš z důvodu, že takováto strategie je převážně v kompetenci vládních agentur a lokálních autorit.

Téma terorismu a jeho dopadů na odvětví cestovního ruchu není tedy v žádném případě zcela nové, jeho historie však není zatím tak dlouhá. Jedná se také o vztah, na který je nutné pohlížet z různých úhlů, tedy kromě geografického pohledu je nutné i ekonomické zarámování, psychologické a sociologické hledisko, nebo přihlídnutí k politické situaci. Tento multidisciplinární pohled možná v minulosti některé autory odradil od zpracování daného tématu, události posledního desetiletí však jednoznačně naznačují, že vztah mezi těmito dvěma jevy existuje a že není účelné ho zcela přehlížet.

2. Metodika práce

Vzhledem k převážně rešeršní povaze této práce bylo hlavním metodickým postupem pro její zpracování zejména studium dostupné literatury. Práce je založena především na odborných studiích publikovaných v odborných časopisech, zabývajících se cestovním ruchem, a dále pak na knižních publikacích na dané téma. Jedná se převážně o zahraniční periodika, jako jsou *Annals of Tourism Research*, *Tourism Management*, vydávané nakladatelstvím Elsevier, a *Journal of Travel Research*, vydávaný už od roku 1963 nakladatelstvím Sage. Z českých periodik byly použity pouze články z časopisu *COT business*, který je určen odborníkům zabývajícím se managementem v cestovním ruchu.

Vyhledávání použitých článků probíhalo v několika fázích v rozmezí září 2007 až prosinec 2008. První fáze byla zaměřena na vyhledání a stažení článků přes databázi Science Direct, která je přístupná z webového serveru fakult Univerzity Karlovy. Ukázalo se však, že většina článků, které byly takto nalezeny, nelze otevřít, protože se na ně nevztahuje licence univerzity. Proto bylo využito databáze, která se ukázala jako nepostradatelná při zpracování práce. Tou je databáze dánské univerzity v Aalborgu, která má všechna potřebná periodika předplacena a po zadání hesla je možné stáhnout v plné verzi veškeré články. Do vyhledávacího okna pak byla postupně zadávána tato hesla: „tourism and terrorism“, „terrorism“, „motivation“, „crisis management“, „Egypt“, „natural disaster“, „SARS“, „bird flu“ a „earthquake“. Druhou fází po pročtení studií, které odpovídaly zadanému výrazu, bylo studium literatury, ze které jejich autoři čerpali. Takto byl soubor rozšířen o další odborné články i publikace.

Odborné publikace k práci použité byly převážně zahraniční, a to v anglickém nebo francouzském jazyce. Některé zdroje byly analyzovány už v průběhu studia na univerzitě Sorbonne v Paříži, jiné byly zakoupeny buď ještě v průběhu tohoto studia ve Francii (Denécé a Meyer 2006), nebo zprostředkovaně s pomocí Francouzského institutu v Praze (Guillard 2005). Ostatní zdroje bylo možné půjčit v rámci služby mezinárodních výpůjček přes Státní technickou knihovnu (např. Laws, Prideaux a Chon 2007). Tyto výpůjčky byly pro zpracování práce velmi důležité, je nutné ale zmínit několik problémů, které se při jejich realizaci vyskytly. Samotná délka realizace výpůjčky byla sice překvapivě velmi krátká, veškeré požadované publikace byly dodány nejpozději do 3 týdnů od zadání objednávky. Nevýhodou ovšem je, že díky špatným

zkušenostem se čtenáři z geografické knihovny Státní technická knihovna nepůjčuje mezinárodní výpůjčky na studium domů. Proto bylo nutné studovat materiály pouze prezenčně v místní studovně. Druhým velkým problémem je zpoplatnění služby mezinárodních výpůjček. Tyto poplatky je možné si nechat zpětně proplatit ve fakultních knihovnách, přírodovědecká fakulta však tuto možnost nenabízí. Zaslání publikace ze zahraničí se pohybuje mezi 300 – 500 Kč za knihu, je tedy možné hovořit o velké finanční náročnosti těchto výpůjček. Kromě těchto zdrojů byl ještě analyzován katalog geografické knihovny na přírodovědecké fakultě, Městské knihovny v Praze, Národní knihovny i knihovny Vysoké školy ekonomické v Praze. Jako velmi užitečnou se ukázala možnost studia v knihovně organizace Czechtourism, která má k dispozici většinu důležitých ročenek vydaných Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO). Data z těchto ročenek byla využita zejména v příkladové studii Egypta. Některé knižní zdroje byly nalezeny i v databázi Google books na internetu (Pizam a Mansfeld 2006), kde je možné některé stránky přečíst, většinou však pouze malou část z celé publikace. Z česky psaných knižních publikací byla nejvíce využita publikace Výkladový slovník cestovního ruchu autorů Páskové a Zelenky (2002).

Vogt (2008) ke své práci použil databázi MIPT Terrorism Knowledge Base (TKB), která je založena převážně na informacích z médií. Tato databáze však prošla v minulém roce řadou změn, jednou z nich je i fakt, že vyhledávat lze pouze na základě zadaného data, což vyžaduje už předchozí znalost data útoku a nedovoluje odhalit další incidenty, pokud vyhledávající nezná jejich datum. Navíc zahrnuje pouze útoky mezi lety 1998 a 2004. Universtity of Maryland také zveřejnila novou databázi, Global Terrorism Database (GTD), která obsahuje útoky jen do roku 2004. Databáze je rozdělena na dvě části podle let (GTD1 1970–1997 a GTD2 1998–2004). GTD 2 umožňuje hledat i podle cíle útoku, kde je možné vybrat i turisty, pro starší data toto není možné, údaj o cíli je však ve výsledném výstupu také obsažen. Někteří autoři používají jako datový zdroj databázi ITERATE, která je ovšem přístupná po zadání hesla jen pro univerzitu, která má zakoupenou licenci.

Žádná existující databáze tedy není úplná, často zahrnují jen kratší časová období, nebo v případě kvalitnějšího datového souboru nejsou tato data veřejně přístupná. Vzhledem k tomu, že existující databáze teroristických útoků se tedy ukázaly jako ne příliš vhodné, data v práci uvedená byla nashromážděna převážně z analyzovaných studií, a data pro příkladovou studii Egypta z již zmíněných statistických ročenek organizace UNWTO. Informace o rizikových faktorech

zaznamenaných v grafu ve třetí kapitole jsou podloženy daty z databáze švýcarské poradenské společnosti SwissRe, která shromažďuje data o počtu přírodních a člověkem způsobených katastrof za jednotlivé roky. Pro vyhledání dalších útoků pak sloužil zejména internet, kde bylo možné útoky vyhledat pomocí archivu novinových článků (MF DNES, New York Times). Takto sebrané informace však také není v žádném případě možné vydávat za vyčerpávající a úplné. Pro obrázky v kapitole č. 6 bylo použito údajů ze serverů ministerstev zahraničních věcí čtyř analyzovaných států. Tyto údaje pocházejí z rubrik varování pro občany, kteří se chystají vycestovat do zahraničí.

Pro vypracování kapitoly věnované krizovému managementu bylo použito odpovědí na dotazy zaslané na vybrané instituce. Těmi byly Magistrát hlavního města Prahy – Odbor krizového řízení, Asociace českých cestovních kanceláří, Asociace hotelů a restaurací České republiky a agentura Czechtourism. První zmíněná instituce (Magistrát hlavního města Prahy) nabídla kromě odpovědí na otázky i ústní konzultaci, která proběhla 23. ledna 2009. Uskutečnila se na Odboru krizového řízení se specialisty krizového managementu panem Ladislavem Selicharem a Ing. Janem Šnejdarem. Kromě poskytnutí částí některých dokumentů (např. Krizový plán hlavního města Prahy) byly získány i odpovědi na některé další otázky, např. zda krizový plán reaguje i na možnost teroristického útoku na území hlavního města. Z Asociace českých cestovních kanceláří byla komunikace navázána s tajemnicí paní Kamilou Chourovou, která zodpověděla dotazy např. zda mají informace o tom, že cestovní kanceláře mají vlastní krizové plány nebo zda sestavují seznam států, které nejsou doporučené pro vycestování. Za Asociaci hotelů a restaurací České republiky byl využit kontakt na asistentku generálního sekretáře paní Hlaváčkovou, která sice na zaslané otázky neodpověděla přímo, ale poskytla publikaci *Prevence kriminality a terorismu v hotelovém provozu*, která posloužila jako jeden ze zdrojů pro zpracování práce. V agentuře Czechtourism byl kontaktní osobou Ing. Petr Kratochvíl, vedoucí turistického informačního centra o České republice a zároveň jeden z kolektivu pracovníků, kterým se podařilo do *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007–2013* prosadit opatření 4.4 Krizový management a zkvalitnění fungování státních orgánů v oblasti cestovního ruchu. Ing. Kratochvíl poskytl vzor krizového plánu pro samotnou agenturu a zároveň odpověděl na dotazy týkající se krizových plánů firem pracujících v oblasti cestovního ruchu.

Příkladová studie zpracovaná v této práci byla vytvořena s pomocí zdrojů uvedených v seznamu literatury. Z těchto dat byly v programu Excel vytvořeny grafické

a tabulkové výstupy. Podkladem pro obrázek v úvodu kapitoly byly jak informace získané z četby literatury, tak seznam útoků v příloze č. 2. Hlavním zdrojem pro přílohu č. 2 byla internetová stránka US Dive Travel, která sbírá informace o teroristických útocích v Egyptě na základě tiskových zpráv z agentury Reuters. Informace o turistických letoviscích a cílech byly vyhledány pomocí internetových stránek Egyptské turistické kanceláře.

Práce byla zpracována pomocí programů Word, Excel (výstupy ve formě tabulek a grafů), internetový prohlížeč Internet Explorer, Arc Map a Photoshop.

3. Rizika pro cestovní ruch

Jak již bylo zmíněno v úvodu práce, cestovní ruch je ekonomickým odvětvím, které je velmi citlivé na jakékoli narušení. Propojenost a vzájemná závislost jednotlivých částí světa stále roste, globalizace se projevuje i v cestovním ruchu. Avšak kromě rychlé expanze nadnárodních společností v rámci cestovního ruchu s sebou nese i zvýšená „globální“ rizika. Svět se stává tak propojeným, že zdánlivě malý problém v jedné části světa může mít dalekosáhlé dopady na opačném konci planety. Politická krize, převrat nebo válečný konflikt mohou výrazně změnit turistické vzorce i v ostatních částech světa, jak tomu bylo například při válce v Perském zálivu v roce 1991 nebo při konfliktu v Iráku o 12 let později (Ritchie 2004). Tomuto jevu se říká generalizační efekt. Jedná se o situaci, kdy problémem v jednom regionu nebo zemi trpí i cestovní ruch v sousedních státech, méně často pak i ve vzdálenějších oblastech (Enders a kol. 1992)

Přestože práce se primárně zabývá rizikem terorismu pro cestovní ruch, považují za správné zmínit se alespoň okrajově i o ostatních rizikových faktorech. Rizika cestovního ruchu definují Pásková a Zelenka (2002) jako „různé organizátory cestovního ruchu ovlivnitelné nebo neovlivnitelné faktory, které mohou ohrozit realizaci cestovního ruchu, zdraví, životy nebo majetek návštěvníků.“ Faktory pak tyto autoři dělí na fyzicko-geografické, kam patří například zemětřesení, záplavy, tsunami nebo sopečná činnost, dále faktory technologické společně se selháním lidského faktoru a jako poslední faktory politické, ekonomické a sociální, kam můžeme zařadit válečné konflikty, kriminalitu nebo terorismus. Pro potřeby této práce byl ještě zvlášť vyčleněn faktor zdravotní, pod který by spadalo riziko nákazy například ptačí chřipkou, AIDS nebo SARS.

3.1 Fyzicko-geografické faktory

Mezi fyzicko-geografické faktory můžeme zařadit záplavy, zemětřesení, vlny tsunami, sopečnou činnost i třeba působení hurikánů. Vývoj počtu přírodních katastrof na světě v letech 1970–2008 zachycuje graf č. 1. Všechny tyto události se často objeví bez předchozího varování a ohrozí nejen místní obyvatele, ale i turisty a turistickou infrastrukturu v daném regionu. Faktor působí většinou pouze pár minut nebo hodin,

jeho následky ale mohou být odstraňovány několik let až desetiletí. Pro cestovní ruch působení těchto faktorů znamená především vznik negativního image oblasti, což se může projevit v poklesu návštěvnosti a poklesu příjmů z cestovního ruchu. Oba tyto poklesy pak často mají nezanedbatelný vliv na ekonomiku oblasti i státu, zvláště v případě, že cestovní ruch je pro státní ekonomiku jedním z nejdůležitějších odvětví. Často trvá řadu let, než se podaří negativní image destinace odstranit, mnohdy je zapotřebí do tohoto procesu investovat nemalé množství financí, například vypracovat krizový plán a systém informování turistů nebo projekt reklamní kampaně pro přilákání nových návštěvníků.

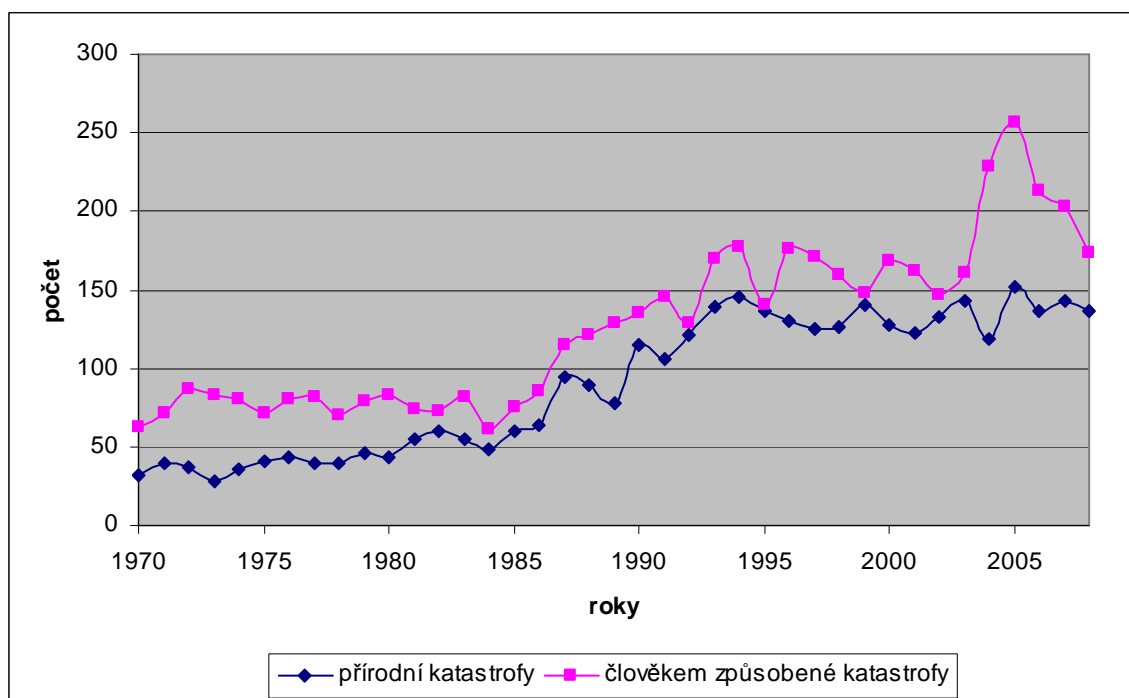
Příkladem působení zemětřesení na cestovní ruch v dané oblasti mohou být otřesy ve střední Itálii, které proběhly 26. září 1997. Výrazně postižen byl region Umbria, kde hotely a restaurace zajišťují více než 12 % pracovních míst (Mazzocchi a Montini 2001). Před tímto zemětřesením se například roční návštěvnost Assisi (nejvíce postižený region) pohybovala kolem 550 tisíc návštěvníků, následující rok však klesla na necelých 350 tisíc. Pro celý region Umbria pak toto zemětřesení znamenalo v období říjen 1997 až červen 1998 ztrátu 40 % příjmů z cestovního ruchu oproti odhadovanému údaji za normálních podmínek. Mazzocchi a Montini (2001) také upozorňují na fakt, že existují rozdíly v odhadech pro domácí a zahraniční turisty. Toto lze vysvětlit tím, že domácí turisté přijíždějí spíše na kratší časové období a rozhodují se během několika málo dní před plánovaným příjezdem. Oproti tomu zahraniční turisté svůj pobyt plánují dlouho dopředu, proto jsou ochotni do oblasti přijet i přes její nedávné postižení v případě, že se situace uklidní. Z tohoto důvodu ztráty způsobené poklesem příjezdů domácích turistů byly větší než u zahraničních hostů.

Výrazný dopad na cestovní ruch mělo i zemětřesení na Taiwanu 21. září 1999 (Huan a kol. 2004). Zničilo a poškodilo nejen infrastrukturu regionu, ale i turistická zařízení v oblasti. Příjezdy klesly během následujících 3 měsíců o 15 %. Přestože nikdo z turistů nepřišel o život ani nebyl zraněn, na dlouhou dobu došlo k poklesu zájmu o tuto destinaci.

Příkladem z nedávných let je i působení vlny tsunami v oblasti jihovýchodní Asie 26. prosince 2004, při kterém došlo k výraznému poničení materiálně-technické základny cestovního ruchu i k výrazným ztrátám na životech mezi turisty. Pro postižené státy je cestovní ruch stěžejním zdrojem příjmů i zaměstnanosti. Před touto událostí rostl význam regionu v oblasti cestovního ruchu, přestože se region musel vyrovnávat s finanční krizí v letech 1997 a 1998, dále s následky 11. září 2001 i ohrožení SARS

v roce 2003. Poklesy příjezdů v lednu 2005 byly nejvíce znatelné na Bali, kde se pohybovaly kolem 40 %, a na Maledivách pak klesly až o 70 %. V současné době však již tyto země operují s většinou své původní kapacity (UNWTO 2008), díky vlně solidarity z celého světa se oblast daří rychle rekonstruovat. Tato událost ukázala opět na nepřipravenost krizového managementu a také důležitost informovanosti subjektů zdrojových trhů o situaci v postižené oblasti, neboť tyto informace hrají podstatnou úlohu při rozhodování potenciálních turistů.

Graf č. 1: Vývoj počtu přírodních a člověkem způsobených katastrof mezi lety 1970 a 2008.



Zdroj: Databáze SwissRe (www.swissre.com – 18.1.2009)¹

3.2 Faktory technologické a selhání lidského faktoru

Přestože je vliv tohoto faktoru na vývoj v cestovním ruchu nepopíratelný, nebylo na toto téma zpracováno prozatím mnoho studií. Jedná se spíše o příkladové studie pro jednotlivé události. Mezi tyto faktory je možno zařadit například srážky vlaků, nehody a pády letadel nebo havárie ropných tankerů. Dopady prvních dvou zmíněných příkladů

¹ Databáze SwissRe definuje přírodní katastrofy jako události způsobené přírodními silami a řadí k nim povodně, větrné bouře, zemětřesení, sucha, lesní požáry, mrazy, krupobití a vlny tsunami. Člověkem způsobené katastrofy pak zahrnují i „technické“ katastrofy, zcela mimo stojí válka a podobné události. Do této skupiny tedy řadí velké požáry a exploze, havárie letadel, lodí a vlaků, důlní neštěstí, zřícení budov nebo mostů a zahrnuje i terorismus.

lze zaznamenat pouze krátkodobě, oproti tomu důsledky třetího příkladu jsou dlouhodobějšího rázu. Z grafu č. 1 lze vyčíst, že počet událostí, způsobených lidským selháním od poloviny 80. let narůstá, po celé sledované období převyšuje počet přírodních katastrof. Příkladem může být havárie tankeru Prestige 13. listopadu 2002. Trajekt převážející ropu havaroval v blízkosti pobřeží regionu Galicie ve Španělsku. Do moře vyteklo přes 63 tisíc tun ropy, zasaženo bylo nejen pobřeží samotného Španělska a Portugalska, ale také atlantický břeh Francie a částečně i Velké Británie. Celkem bylo znečištěním postiženo přibližně 1900 km pobřežního pásu. Dopady zaznamenal místní průmysl rybolovu ale i cestovní ruch. Přestože se do úklidových prací ihned zapojili tisíce lidí, dopad se projevil ve snížení počtu příjezdů hlavně v Galícii a francouzské Akvitánii v letní sezóně roku 2003 (ITOPF 2002) Ztráty v oblasti cestovního ruchu byly zaznamenány i po nehodě tankeru Braer v lednu 1993 v blízkosti Shatland, přestože škody na pobřeží byly velice malé a velmi rychle odstraněny. Zde se ovšem pod ztrátu podepsal negativní vliv médií, která celou havárii zveličila a tím turistickému ruchu na ostrovech uškodila (Butler a Fennel 1994).

3.3 Zdravotní faktor

Pro mnoho turistů jsou velmi důležitým rozhodovacím faktorem zdravotní rizika v destinaci. Dlouhodobě nepříznivě je vnímána většina zemí afrického kontinentu, obzvláště díky špatnému přístupu k pitné vodě, ale i ve spojitosti s nemocí AIDS. Naopak Evropa má pověst relativně bezpečné destinace. V nedávných letech se objevila řada nových nemocí, které se ať už na omezený čas, nebo dlouhodobě, staly hrozbou pro cestovní ruch. Právě cestování se podílí na rozšíření některých nemocí na více kontinentů. Vlády jednotlivých států proto v době největší paniky z nových nemocí odrazují občany od cest do zdrojových zemí. Například výskyt nemoci šílených krav a následně i slintavky a kulhavky ve Velké Británii odradil množství potenciálních turistů ze Spojených států (Lepp a Gibson 2003).

V listopadu 2002 se poprvé objevila nákaza SARS, která nejvíce postihla Čínu, Hong Kong, Taiwan a Singapore a výrazně tak ochromila cestovní ruch v dané oblasti. Dle odhadů WTTC přibližně 3 miliony lidí zaměstnaných v cestovním ruchu ztratilo práci a nákaza si vyžádala ztráty 20 miliard amerických dolarů na příjmech z cestovního ruchu (Kuo a kol. 2007). Studie autorů Kim a kol. (2005) dokazuje fungování generalizačního efektu v konkrétním případě. Autoři uvádějí, že Korea, přestože nebyla

přímo postižena nemocí, pocítila ztráty v odvětví cestovního ruchu díky postižení ostatních východoasijských států.

Stejně zničující efekt měla nákaza SARS na turistický průmysl v Hong Kongu, který byl touto nemocí spolu s Čínou nejvíce zasažen. Cestovní ruch zde tvoří jedno z nejdůležitějších odvětví národního hospodářství, v posledním desetiletí se jeho podíl na HDP pohyboval kolem 6 % (Au a kol. 2005). Jak uvedl viceprezident pro výzkum organizace WTTC, dopad nemoci SARS na země jihovýchodní Asie byl asi čtyřikrát až pětkrát horší než dopad atentátů z 11. září 2001 na ekonomiku Spojených států.

Obdobné dopady jako SARS měla i ptačí chřipka. Ta způsobila v asijských a pacifických státech ztrátu 12 milionů příjezdů oproti odhadovaným hodnotám (Kuo a kol. 2006). Předpokládalo se, že tato nemoc může způsobit daleko větší šok a hlubší krize v cestovním ruchu než SARS, jelikož je zde vyšší možnost úmrtí v případě, že dojde k nákaze z člověka na člověka. Při porovnání dopadů těchto dvou nemocí se však ukázalo, že daleko větší dopad na východoasijský cestovní ruch měla právě nemoc SARS (Kuo a kol. 2006).

3.4 Politické, ekonomické a sociální faktory

Politická a ekonomická stabilita regionu je jeden ze základních faktorů při výběru destinace potenciálním turistou. Podle Hall a O'Sullivan (in Pizam a Mansfeld 1996) je možné nestabilitu definovat jako „situaci, ve které podmínky a mechanismy režimu a vlády, pokud jde o jejich politickou legitimitu, jsou zpochybňovány skupinami působícími zvenčí fungujícího politického systému“ (s. 106). Pokud se zpochybnění objeví v rámci politického systému a ten je schopen požadavky přijmout, jde o systém stabilní. V opačném případě může dojít k využívání nezákonných aktivit a pak jde o politický systém nestabilní. Hall (1994) pak uvádí několik forem politického násilí: války, politické převraty, terorismus (viz kapitoly č. 4 a 5) a pouliční nepokoje. Rozdíl oproti fyzicko-geografickým faktorům je především v délce jejich působení (u fyzicko-geografických faktorů často jen několik minut až hodin), která může u politických, ekonomických a sociálních faktorů být několik dní, měsíců ale i roků. Lze tvrdit, že i při krátkodobém narušení stability může dojít k relativně dlouhodobým následkům, které se projeví ztrátou důvěry jak potenciálních turistů, tak i investorů (nejen) v oblasti infrastruktury cestovního ruchu. Podle Mihalič (in Pizam a Mansfeld 1996) lze na straně poptávky i nabídky vysledovat několik dopadů války na odvětví cestovního ruchu,

některé dopady se shodují i v případě teroristických útoků. Jejich přehled shrnuje tabulka č. 1.

Studií, které zmiňují vliv války na cestovní ruch, existuje celá řada. Kromě již uvedeného článku, který studuje zejména dopad války na Balkáně na cestovní ruch Slovinska, se například Hall (1994) zmiňuje o vlivu Korejské války na turistický průmysl, Mansfeld a Kliot (in Pizam a Mansfeld 1996) zkoumají z tohoto hlediska invazi na Kypr a Sönmez (1998) také zmiňuje ve své studii generalizační efekt na příkladu války v Zimbabwe, která ovlivnila výrazně cestovní ruch v sousední Zambii.

Tabulka č. 1: Dopady války na odvětví cestovního ruchu

| Dopady na stranu poptávky | Dopady na stranu nabídky |
|--|---|
| 1. Uzavření hranic pro pozemní, leteckou i námořní dopravu | 1. Plány rozvoje jsou redukovány nebo zrušeny |
| 2. Doporučení autorit pro své občany necestovat do postiženého regionu | 2. Ztráty investičního kapitálu ze zahraničí |
| 3. Špatné zacházení s turisty v postiženém regionu | 3. Zabránění turistické infrastruktury |
| 4. Nepříznivá reklama ze strany mezinárodních médií | 4. Černý trh se zahraniční měnou |
| 5. Zařazení destinace operátory a cestovními kanceláři na „černou listinu“ | |

Zdroj: Dle Mihalič (in Pizam a Mansfeld 2006)

Ne každý konflikt má ale za následek pouze úbytek turistů. S rostoucím zájmem o cestování a zároveň o adrenalinové sporty lze v posledních letech vysledovat určitý trend „válečných“ nebo „konfliktových“ turistů. Jejich existenci zmiňuje Sönmez (1998) a charakterizuje je jako turisty, kteří se chtějí stát součástí akce a chtějí na vlastní oči vidět, co se v postiženém regionu děje. Jeden z prvních případů tohoto „druhu“ turismu byl zaznamenán v mexickém San Cristóbalu v roce 1994 při ozbrojených rebéliích proti mexické vládě. Po ukončení válečného konfliktu může také dojít ke zvýšení návštěvnosti míst s největšími boji a míst bezprostředně spojených s válkou a jejími výsledky (bitevní pole, hřbitovy, pomníky, muzea).

Jak bylo ukázáno, existuje velká řada rizik pro cestovní ruch. Často se jedná o události, které jsou nepředvídatelné a velmi těžko předem ovlivnitelné. Přestože neštěstí velkých rozměrů jsou poměrně výjimečná, žádná destinace si nemůže být jistá svou stoprocentní imunitou.

4. Cestovní ruch a terorismus ve světě

Terorismus není v žádném případě novou formou vyjádření politických názorů. Dá se spíše říci, že použití násilí je pro svůj psychologický účinek tak staré jako společenské konflikty, dozajista i starší než válka. V současné době se teroristické akce staly součástí každodenního života, což je z velké míry způsobeno i velkým zájmem masmédií spíše než rozsahem násilných aktů samotných. Jak tvrdí Richter a Waugh (1986), terorismus je politickým poselstvím. Vzájemná propojenost a závislost dnešního světa způsobuje, že události v jedné části světa mohou mít nesmírný dopad na obyvatele i vlády států na opačné straně zeměkoule.

Přestože se studiem vztahu cestovního ruchu a terorismu zabývá vědecká veřejnost zatím pouze poslední tři desetiletí, lze s jistotou říci, že existuje spojení mezi těmito dvěma procesy. Do jisté míry je cestovní ruch už od svého vzniku stále více náchylný ke všem typům kriminálních činů. Být cestovatelem znamená nacházet se mimo své známé prostředí a kontakty, což s sebou nese také větší výdaje. Cestovatelé byli často vyhledáváni různými kriminálními živly, právě proto, že s sebou měli větší množství peněz. V dnešní době tento fakt umocňují i velká rekreační letoviska, která z turistů dělají snadný cíl pro zločince i teroristy.

Trochu jako paradox může působit zjištění, že cestovní ruch a terorismus mají několik společných rysů. Oba procesy překračují národní hranice, týkají se občanů více různých zemí a hojně využívají komunikačních technologií (Sönmez 1998).

Ryan (1993) ve své studii uvádí několik typů vztahu mezi kriminální aktivitou a cestovním ruchem, z nichž k terorismu se váží převážně tyto dva typy: turisté jsou náhodné oběti kriminálních činů, zcela nezávisle na povaze turistické destinace; nebo jsou specifickým cílem násilných akcí, které jsou vedené proti nim samotným, případně proti turistickým zařízením. V prvním případě není cestovní ruch vnímán přímo jako faktor, který by přitahoval kriminální aktivitu. V případě druhém lze tvrdit, že turisté jsou atraktivním cílem pro svou „viditelnost“. Pro teroristické organizace je důležitá mediální známost činu, která přispívá k dosažení jejich cílů. Země, která nechvalně proslula útoky teroristů mířenými přímo na turisty, je Peru mezi lety 1989 a 1991, což se projevilo ve výrazném poklesu příjezdů do země (1989 – 350 000 návštěvníků, 1991 – 30 000 návštěvníků) (Ryan 1993). Příčin těchto útoků bylo zřejmě několik: cestovní ruch byl brán jako symbol kapitalismu; turisté pocházeli obecně spíše

z bohatších států, chápání mohli být také jako „vyslanci“ kapitalismu; a v neposlední řadě státem dotovaný rozvoj turistických lokalit se stal symbolem vládních priorit, proto útokem na turistická zařízení a turisty mohl být zamýšlen právě útok na vládu a politiku země.

Tento příklad z Peru nastínil možné důvody, proč se turisté stávají cílem teroristických útoků. Ve skutečnosti může být příčin daleko více. Jak uvádějí Richter a Waugh (1986), autoři odborných studií nejsou zajedno v otázce, zda teroristické akce jsou nepředvídatelné a neovlivnitelné, nebo zda jsou ve skutečnosti velice pochopitelné a očekávatelné, tudíž jim lze do určité míry předcházet. Dále člení teroristické cíle na ideologické (neboli z dlouhodobého hlediska), strategické (neboli střednědobé hledisko) a taktické (neboli krátkodobé hledisko).

Taktické cíle teroristů směřují k nabytí prostředků nezbytných pro fungování teroristických organizací, zahrnují zbraně, munici, potraviny a v neposlední řadě i finanční zdroje. Často je zdrojem jejich příjmů výkupné z únosů, turisté jsou terčem proto, že u sebe mívají drahé zboží i větší obnosy peněz. Lze tvrdit, že čím chudší země, tím spíše je kriminální aktivita zaměřena právě na turisty.

Vzhledem k tomu, že cestovní ruch reprezentuje významnou ekonomickou aktivitu, teroristé často napadají turisty, aby dosáhli poklesu příjmů z tohoto odvětví, a tím pádem oslabili ekonomiku celé země. Mezi *strategické* cíle lze tedy zařadit destabilizaci ekonomiky státu, ale i získání větší pozornosti médií. Terorismus lze totiž vnímat i jako určitou formu komunikace (Hall a O'Sullivan in Pizam a Mansfeld 1996). A jedním z nejčastějších cílů může být právě získání publicity, což je při útoku na cizí státní příslušníky téměř zaručeno. Jde tedy o jakousi snahu o sebe prezentaci, o zviditelnění vlastních záměrů a názorů.

Z hlediska *ideologického* lze předpokládat, že turista může být napaden díky symbolické hodnotě jako nepřímý zástupce cizí, často znepřátelené vládní politiky. Důležitou roli hraje různost kultur, socioekonomické úrovně a hodnot. Příkladem tohoto útoku je dle Sönmeze a kol. (1999) únos jachty palestinskými teroristy, kdy jedinou obětí byl americký Žid. Socioekonomické faktory hrály roli v případech útoků v Egyptě (viz příkladová studie v následující kapitole). Jazyková bariéra a také ekonomické, kulturní a sociální rozdíly vedly k separaci místních od turistů. Docházelo tak k obrovskému kontrastu, kdy turisté předváděli bohatství na pozadí chudoby místního venkovského obyvatelstva.

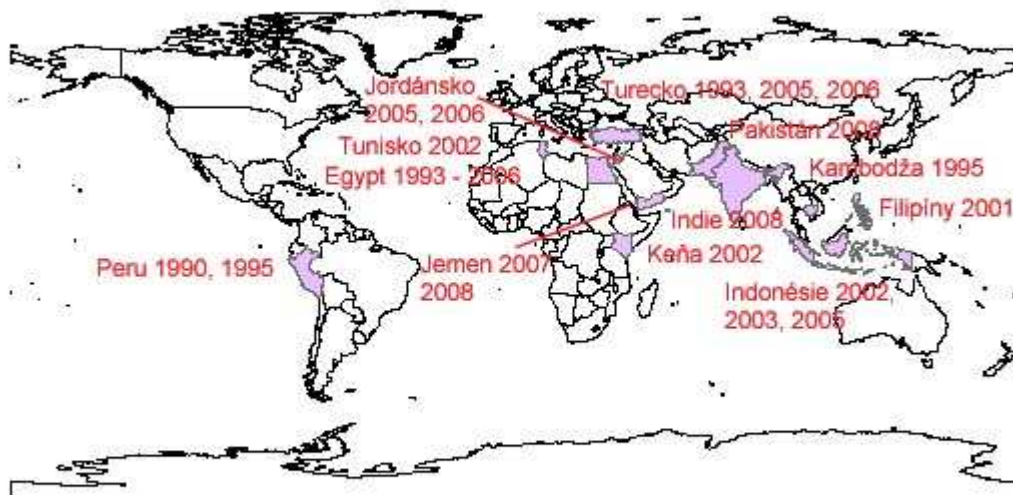
Lze tedy tvrdit, že útok na cestovní ruch může být zprávou stejně jako komunikačním nástrojem teroristů. Cestovní ruch může inspirovat násilné sklony teroristů a rozpoutat tak politickou, náboženskou, socioekonomickou nebo kulturní zášť a může být použit jako velice efektivní prostředek k vyjádření politického nebo ideologického odporu. Každopádně výběr turistů jako cíle není náhodný, pro teroristy je jejich symbolismus příliš lákavý na to, aby byl ponechán bez povšimnutí (Sönmez a kol. 1999). To ovšem neznamená, že pouze terorismus, jehož cílem jsou turisté, se odráží ve statistikách cestovního ruchu. Příkladem útoku, který nebyl primárně veden proti turistům, ale přesto výrazně ovlivnil cestování po celém světě, byl útok z 11. 9. 2001 v New Yorku.

Je zřejmé, že současný terorismus se od terorismu minulosti výrazně liší. Přibližně až do 80. let terorismus fungoval pouze jako odrazující faktor pro cestovní ruch, ale turisté nebyli přímými cíly útoků. Nebezpečí pro turisty představovaly především únosy letadel nebo útoky na letiště, které ale měly spíše za cíl zviditelnění záměrů organizace, popřípadě ochromení infrastruktury. To se ale změnilo v 90. letech, kdy byly zaznamenány první případy útoků vedených přímo na turisty. Změnilo se i samotné vnímání teroristické organizace. Dříve šlo spíše o menší skupiny, bojující za politickou nebo kulturní legitimitu (Severoírská IRA, Baskická ETA atd.), v současnosti je synonymem pro teroristickou organizaci uskupení al-Kajda, které pomocí svých podskupin operuje téměř v 60 státech světa. Jak uvádí Tomeš (2007), nově se objevuje terorismus, který sleduje globální politické cíle. Al-Kajda je označována za fundamentalistickou organizaci nového stylu. Je první nevládní teroristickou organizací, která je zároveň nadnárodní a ekonomicky plně soběstačná (Denécé a Meyer 2006). Právě tato organizace a její odnože stojí za převážnou většinou útoků vedených na turisty v posledních dvou desetiletích. Pro islamisty je cestovní ruch symbolem kapitalismu, označují ho jako ničitele jejich kultury a víry a taky hybnou sílu sociálních nerovností a chudoby ve světě vůbec.

Jak již bylo ukázáno, turisté a turistická zařízení, protože jsou velmi zranitelná, představují pro teroristy poměrně snadné cíle. Často jsou nedostatečně chráněné a snadno dostupné. Turisté na dovolené jsou v cizím prostředí a často si ani neuvědomují, že jejich chování může někomu vadit. Dochází pak ke konfliktu mezi dvěma kulturami, kdy ze strany hostitelské země je negativně vnímáno především nerespektování kulturních zvyklostí, tradic (např. konzumace alkoholu a vepřového masa v islámských zemích).

Terčem útoku se často stává kromě samotných turistů i infrastruktura cestovního ruchu. Kromě únosů letadel a útoků na letiště se objevily i útoky na železniční dopravní síť a infrastrukturu (Madrid březen 2004). Nevýhodou železniční dopravy je její poměrně složitá ochrana před útoky v porovnání s leteckou dopravou. Dalším častým cílem jsou ubytovací zařízení. Hotely a paláce symbolizují luxus „Západu“, často jsou součástí západních hotelových řetězců a na jednom místě koncentrují velké množství turistů. Z nedávné doby je mediálně známý případ útoku na hotel Marriott v Islámábádu v Pákistánu (20. 9. 2008), při kterém zahynul i český velvyslanec. Stejný hotel čelil útoku už v minulosti, přesto se ani při zvýšených bezpečnostních opatřeních nepodařilo dalšímu útoky zabránit. Nebyl to ovšem první útok na tento hotelový řetězec, v roce 2003 bylo po pumovém útoky v indonéské Jakartě zabito 12 lidí (MF DNES 22. 9. 2008). Luxusní hotely se staly cílem teroristů i v indické Bombaji dne 26. listopadu 2008, při tomto útoky zahynulo na 160 lidí a dalších více než 200 bylo zraněno (MF DNES 27. 11. 2008). Turistická letoviska mohou být sama o sobě také

Obr. č. 2: Vybrané útoky na turisty nebo na tur. infrastrukturu v letech 1990–2008



Zdroj: dle dat z Sönmez a Graefe (1998b), Denécé a Meyer (2006), tisk 2008, elektronický archiv New York Times (www.nytimes.com – 15.1.2009)

cílem útoků, jelikož nejsou nijak zvlášť chráněná a navíc se v nich nachází velké množství turistů. Často se jedná o veřejná prostranství, jako náboženské památky,

synagogy. Dále může jít o diskotéky a bary, kde důležitou roli hraje hustá koncentrace lidí, převážně bavících se turistů. Třetím častým cílem pak jsou obchody a trhy, kde je díky velkému množství lidí velmi obtížné dodržet jakákoliv bezpečnostní opatření.

Obrázek č. 2 uvádí vybrané útoky, jejichž terčem se stali turisté nebo turistická infrastruktura (podrobněji viz příloha č. 1). Seznam není úplný, slouží pouze pro ilustraci, neboť ve statistikách teroristických útoků je velmi obtížné najít pouze ty, které mají za primární cíl turisty. V obrázku nejsou zahrnuty teroristické útoky v New Yorku (11. 9. 2001), v moskevském metru (6. 10. 2004), ve vlacích v Madridu (11. 3. 2004) ani v londýnském metru (7. 7. 2005), a to z důvodu, že tyto útoky nejsou v práci považovány za vedené přímo na turisty nebo na turistickou infrastrukturu, přestože je jejich dopad na cestovní ruch zřejmý a nezanedbatelný. Počet obětí a zraněných, který uvádí tabulka v příloze č. 1, se nevztahuje pouze na oběti turistů, jsou zde zahrnuti i postižení obyvatelé dané země. Kritériem pro výběr byla alespoň jedna oběť nebo zraněný z řad turistů. Do této tabulky nebyly zahrnuty útoky na turisty v Egyptě (ale v obrázku č. 2 nechybí), jelikož tomuto tématu je věnována kapitola č. 5 a jejich chronologii zahrnuje příloha č. 2. Z obrázku je zřejmé, že více než polovina útoků ve sledovaném období proběhla v zemích, kde většinu obyvatelstva tvoří muslimové, zvláště sunnité. Státy, kde je vyznáváno jiné náboženství, jsou pouze Kambodža, Peru, Filipíny, Indie a v příloze zahrnuté Maledivy. V těchto případech jde tedy většinou o politicky motivované útoky, v případě Indie se jednalo o útok islámských fundamentalistů s největší pravděpodobností ze sousedního Pakistánu. Útok v Keni pak byl veden proti izraelskému hotelu, a je ho tedy možné zařadit do kategorie útoků na „západní“ cíle, zvláště když uvažíme předchozí útok na ambasádu USA (v roce 1998).

4.1 Dopady terorismu na odvětví cestovního ruchu

Cestovní ruch je tedy velice křehké odvětví, které je snadno ovlivnitelné jakýmkoliv narušením. Jeho náchylnost k výkyvům se ještě násobí ve společnostech, kde dochází k nějakým rozporům či nesrovnalostem. Může jít pouze o lokální izolované konflikty, ale tyto problémy mohou přerůst hranice státu, alespoň díky mediální známosti. Mezinárodní turisté pak jsou ohroženi, vlády často vydávají upozornění, kde varují před návštěvou do nebezpečných regionů. Postižená oblast se také potýká se změnou image, kdy dojde u potenciálních turistů k vytvoření negativního obrazu. Jak zdůrazňují

Mansfeld a Kliot (in Pizam a Mansfeld 1996), obraz (image) destinace je tvořen vzájemným působením hodnot, postojů a osobního názoru na svět u každého z nás. Toto uvědomění je pak silně ovlivněno signály, které každý potenciální turista vnímá ve svém okolí. Často jsme ovlivněni zprávami z médií (viz podrobněji kapitola č. 6), názory blízkých osob a známých, ale velkou roli také má předchozí zkušenost. Pokud vnímání rizik převáží nad kulturním ziskem z cesty, potenciální cestovatel cestu neuskuteční, nebo zvolí náhradní destinaci. Zvážení potenciálních rizik je také klíčové pro zahraniční investory, kteří v důsledku špatné bezpečnostní situace mohou ztratit zájem o uskutečnění svých záměrů v zemi. Pizam a Mansfeld (2006) dělí veškeré dopady do několika skupin. První je ovlivnění samotné destinace, dále změna chování turistů, další dopady se projeví na celé odvětví cestovního ruchu a vliv krize je zřejmý i na politiku a doporučení hostitelské i hostující země.

Dopadům teroristických útoků na cestovní ruch se autoři věnovali až do roku 2001 spíše sporadicky, studie existují pro některé příkladové regiony, nejedná se tedy o žádnou ucelenou analýzu. Jednu z mála výjimek tvoří práce autorů Pizam a Smith (2000), kteří zkoumali dopad teroristických akcí mezi lety 1985 a 1998. Do své studie zahrnuli 70 událostí, v 71 % z nich byli turisté mezi postiženými. Také došli k závěru, že v 75 % případů lze po události zaznamenat propad v turistické poptávce, nejčastěji však tento propad trval pouze 1 až 3 měsíce po útoku. Až útok ze září 2001 dal vzniknout mnohým studiím, které zkoumají vliv této události na různá odvětví ekonomiky, část z nich se věnuje i cestovnímu ruchu. Nejčastěji jsou zmiňovány ekonomické dopady společně se zaváděním nových politik a bezpečnostních opatření. Důležitou otázkou, na kterou se také někteří autoři snaží najít odpověď, je, zda se cestovní ruch může z výrazného narušení zcela vzpamatovat, případně za jak dlouhou dobu. Pizam a Fleischer (2002) ve své studii tvrdí, že jednotlivé události by měly být posuzovány i podle jejich závažnosti. Případy, které výrazně ovlivní životy a vlastnictví více lidí, mají silnější negativní vliv na poptávku v cestovním ruchu než například „pouhé“ zranění. Také se domnívá, že čím větší je frekvence výskytu události, tím větší bude dopad na cestovní ruch. Dokládá to tvrzením, že paměť turistů je poměrně krátká, tedy že jednorázový akt je rychle zapomenut. Oproti tomu, když dojde k opakované sérii negativních událostí, budou mít vážnější dopady často přesahující jejich dobu působení. V této studii autoři na příkladu Izraele dokládají, že větší dopady v poklesu příjezdů do země má opakování útoků než jejich závažnost.

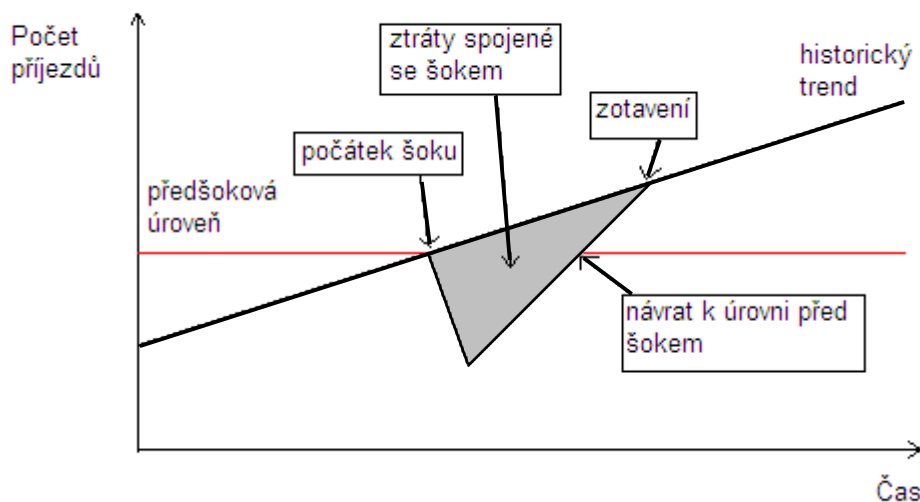
Strach z návštěvy destinace, který je útokem vyvolán, se může stát hlavní bariérou pro plánovanou cestu, tudíž přeneseně i limitujícím faktorem pro růst ekonomiky státu. Do jaké míry strach ovlivní potenciální turisty, záleží hlavně na individuálním vnímání každého turistu, na charakteru útoku a na postojích autorit státu k útokům, stejně jako na obrazu v médiích. Dokladem může být už v úvodu zmiňovaný rok 1985, kdy díky několika téměř současným událostem téměř 1,8 milionů amerických turistů změnilo své plány a odstoupilo od zahraniční cesty v roce 1986 (Buckley a Klemm 1993). Americké cestovní kanceláře byly v tomto roce doslova zaplaveny žádostmi o změnu rezervace i přesto, že počet obětí teroristických útoků byl statisticky nesignifikantní v porovnání s autonehodami nebo zraněními v domácnostech. Ve skutečnosti bylo více lidí v tomto roce zabito v důsledku zásahu bleskem než při teroristických útocích.

Příkladem, na kterém lze dokumentovat téměř veškeré dopady terorismu na odvětví cestovního ruchu, jsou útoky z 11. září 2001. Přestože tyto útoky byly fyzicky vedeny pouze na jednu zemi, jejich následky v odvětví se projeví celosvětově. Důvod je zřejmý, USA měli v minulých letech největší výdaje za cestování na světě. Byla oslabena ekonomika Spojených států, stejně jako důvěra potenciálních turistů v zahraniční destinace a prostředky veřejné dopravy vůbec. Tím se krize přenesla i na státy, které dlouhodobě těžily z návštěvnosti amerických turistů. Mezi tyto státy patří například Bahamy (80 % turistů z USA) nebo Jamaika (72 % turistů z USA). Obzvláště první jmenovaný stát utrpěl výrazné škody v prvních dnech a týdnech po útocích, kdy byly přerušeny všechny lety mezi ostrovy a USA a mnoho zájezdů bylo zcela odvoláno. Jamaika v tomto období vykázala pokles 41 % v příjezdech z USA. Důsledky pro státy, kde cestovní ruch zaměstnává až 65 % pracujících, byly velké. Naštěstí zde byla pohotová reakce vlád, které ihned po událostech spustily reklamní kampaně, které měly pomoci s návratem turistů do země. Nemalé částky byly také věnovány na modernizaci zařízení pro turisty, na Bahamách bylo takto proinvestováno v následujících letech až 3 miliardy amerických dolarů (Pratt 2003). Krize v oblasti zaměstnanosti byla řešena zkrácenými úvazky, aby bylo zabráněno masivnímu propouštění, které by celou zemi mohlo uvrhnout do chaosu. Přes všechny problémy, které krize nepochybně způsobila, došlo na Bahamách k úplnému zotavení odvětví (zde k návratu do kladných hodnot) do jednoho roku.

Studie autorů Bonham, Edmonds a Mak (2006) zkoumá následky stejného útoku na ekonomiku cestovního ruchu na Havaii. Jedním z hlavních témat studie je samotná

definice zotavení. Autoři upozorňují, že pracovníci v cestovním ruchu často návrat k normálu posuzují podle roku před narušením, to znamená v případě atentátů v USA dle roku 2000. Z této definice vychází většina příkladů uvedených v této práci. Na druhé straně ekonomové mají odlišný názor. Tvrdí, že pro úplné zotavení odvětví není dostatečné obracet se zpět k bodu, než se narušení vyskytlo, ale zaměřit se na bod, kde by odvětví mohlo být, kdyby k události nedošlo. Protože ale tato druhá definice je velmi obtížná na odhad, jednodušším řešením se zdá vnímat zotavení jako dosažení úrovně dlouhodobého trendu (viz obrázek č. 3). Následující kapitola (č. 5) uvádí možnost, jak lze tento proces demonstrovat na příkladu Egypta (graf č. 4). Možností, jak přispět k zotavení cestovního ruchu v lokalitě, je celá řada. Jejich souhrn uvádí Pizam a Mansfeld (2006), mezi nejpodstatnější zahrnují snižování nákladů (například propouštěním zaměstnanců), obrácení se k regionálnímu turismu jako kompenzace k omezeným mezinárodním cestám, snižování cen a zavádění výhodných balíčků, finanční pomoc firmám od vlády a hlavně aktivní marketing a zavádění nových produktů. Toto vše propojuje tvrzení, že bez vzájemné komunikace a spolupráce je cesta k zotavení velmi dlouhá.

Obr. č. 3: Ekonomická definice zotavení cestovního ruchu



Zdroj: převzato z Bonham, Edmonds a Mak (2006)

Ukazatelem úspěšnosti tohoto odvětví je i zaměstnanost v cestovním ruchu, na které se narušení velmi výrazně projeví. Bonham, Edmonds a Mak (2006) ve studii dále uvádějí, že přímá zaměstnanost v odvětví v USA klesla téměř o 5 % mezi lety

2000 a 2004. V porovnání s tímto údajem celková zaměstnanost po útocích v USA za stejné období se snížila jen velmi minimálně (0,23 %). K tomuto jevu došlo i přes fakt, že pokles zahraničních cest byl kompenzován nárůstem cest domácích (čímž se potvrzuje předchozí tvrzení autorů Pizam a Mansfeld). Zkrátila se také doba zahraničního pobytu amerických turistů v zahraničí, zvláště pokud se jedná o výjezdy přes oceán. Ze studie také vyplývá, že pokles mezinárodních cest amerických turistů byl menší než úbytek mezinárodních příjezdů směrem do USA.

Útoky z 11. září 2001 měly výrazný dopad na ekonomiku USA, ale projevíly se i v celosvětových trendech. Jak uvádí Hejna (2003), mezi nejzřetelnější trendy lze zařadit vznik nízkonákladových leteckých dopravců (který se váže už k ekonomickému poklesu před útoky v New Yorku) a nárůst využívání jejich služeb, zvýšení citlivosti zákazníka na vyšší ceny, nárůst domácího cestovního ruchu, opožděné rezervace a zvýšení obliby last minute zájezdů nebo rostoucí požadavky na zajištění bezpečnosti.

Kromě ovlivnění zaměstnanosti v různých odvětvích se vliv projevil i na pojišťovacím trhu. USA na tuto novou skutečnost reagovaly sepsáním ujednání Terrorism Risk Insurance Act, které mělo pojistit národní ekonomiku. Úmluva byla omezena pouze na mezinárodní teroristické akce a vztahovala se i na americké letecké společnosti působící v zahraničí. Její platnost vypršela na konci roku 2005 (Denécé a Meyer 2006). Kromě pojišťoven utrpěly ztrátu i letecké společnosti, finanční trhy a trhy s nemovitostmi, automobilový a telekomunikační průmysl. Celosvětové ztráty se ještě v roce 2001 vyšplhaly na 170 miliard amerických dolarů (Denécé a Meyer 2006).

Z hlediska cestovního ruchu lze dopady zaznamenat na redukci poptávky po zahraničních cestách, která se bezprostředně projeví v poklesu zaměstnanosti v sektoru. Po útocích 2001 ztratilo práci přes 400 000 zaměstnanců v cestovním ruchu pouze v USA. Otřes prodělal i letecký průmysl, po atentátech se většina Američanů snažila letecké spoje nahradit jiným druhem dopravy. Celosvětová pozornost se upínala k zlepšení bezpečnostních opatření v letadlech, což vedlo k zanedbání možnosti nebezpečí v jiných formách přepravy, jak se ukázalo později při atentátech ve vlacích v Madridu nebo v metru v Londýně. Paradoxně lze však říci, že snaha o zajištění bezpečnosti cestujících také měla určitý vliv na snížení počtu zákazníků leteckých společností, neboť zavádění bezpečnostních tax, povinných příplatků a pojištění a také přísné kontroly do určité míry odradí část cestujících. Dalším důsledkem útoků je pak zvýšení počtu bezpečnostních kamer v místech, kde lidé čekají, jako například na

autobusových nádražích nebo v přístavech, což opět může vést k určitému omezení osobní svobody a soukromí.

Kromě poklesu nákupu letenek kleslo po útocích i množství rezervovaných míst v hotelech a ostatních ubytovacích zařízeních. Odvolávána byla kromě individuálních a skupinových rekreací v prvních 3 měsících po útoku v USA i firemní jednání, semináře a kongresy. Pokud jde o sportovní cestovní ruch, většina hlavních profesionálních sportovních akcí byla odložena na pozdější data. Ve snaze přilákat zpět zákazníky, mnohé hotely snižovaly ceny až o 50 % a poskytovaly řadu dalších výhod, jako například snídaně zdarma (Goodrich 2002). Jednou z možností, jak snížit úbytek zahraničních návštěvníků, je i zjednodušení, popřípadě úplné zrušení vízové povinnosti do země. Příkladem může být zavedení Schengenského víza pro celou Evropskou unii. Stejně tak některé státy organizace ASEAN povolují bezvízový vstup na území dalších zemí tohoto společenství. Všechna zmíněná opatření mohou v současném světě, kde mezi sebou jednotlivé destinace cestovního ruchu soutěží, velmi ovlivnit cestovatele při výběru.

Jak bylo ukázáno, důsledky byť i jediného útoku, který je namířený proti sektoru cestovního ruchu, mohou být škodlivé pro celé odvětví. Přestože dopad atentátu na sektor je okamžitý, je prakticky nemožné zastavit růst celého odvětví v mezinárodním měřítku. Dokazuje to i studie UNWTO, která zjistila, že celosvětové mezinárodní příjezdy v roce 2001 po atentátech v USA klesly oproti minulému roku pouze o 1 % (Bonham, Edmonds a Mak 2006). Cestovní ruch je velmi široké odvětví s velkou diverzifikací, proto jeden útok jen stěží může zabránit celosvětovému nárůstu počtu turistů. Touha po cestování je v moderní společnosti silná a zdá se velmi nepravděpodobné, že by lidé přestali cestovat úplně. Lze konstatovat, že ve většině případů dojde vždy po odeznění krize k opětovnému nárůstu. Když se vyskytne krize v jednom regionu, turisté mají tendence volit jinou destinaci, často v bližší vzdálenosti. Existuje pak určitá obava z delších cest (hlavně z důvodu přepravy letadlem), turisté mají také pocit, že v bližší vzdálenosti od domova jsou více v bezpečí (Denécé a Meyer 2006). Rozdíly se ovšem najdou i mezi jednotlivými státy. Na hrozící nebezpečí reaguje například evropský trh méně citlivě než trh americký nebo japonský (Denécé a Meyer 2006). Přes toto vše mohou množící se atentáty na odvětví vyvolávat v potenciálních turistech obavy, zda ještě existuje bezpečná destinace. I donedávna bezpečné destinace (Indonésie, Keňa) se s hrozbou teroristických útoků musí vypořádat. Zdá se tedy, že žádný stát si nemůže být jistý stoprocentní bezpečností. V dnešním světě už nejde

v první řadě o otázku ZDA se krize vyskytne, ale KDY a jaké bude mít dopady. Ke snížení rizika lze ale výraznou měrou přispět vypracováním krizového plánu (viz kapitola č. 7).

5. Příkladová studie Egypt

Pro mnoho rozvojových zemí je cestovní ruch zásadním zdrojem příjmů, a proto hlavním komponentem národní ekonomiky. Jednou z těchto zemí je i Egypt, kde se tento sektor podílí na HDP státu až 8 % (UNWTO 2006 in Denécé a Meyer 2006) a odhaduje se, že zaměstnává přímo či nepřímo 15 milionů obyvatel Egypta, tedy přibližně každého pátého zaměstnaného člověka (Denécé a Meyer 2006). Útoky zaznamenané v Egyptě byly převážně mířeny proti turistům a zařízením cestovního ruchu, což je dalším důvodem, proč příkladová studie shrnuje právě situaci v této zemi.

Egypt se stal velmi atraktivní destinací už v 19. a na počátku 20. století. Egyptská civilizace lákala vždy svým archeologickým bohatstvím i přímořskými oblastmi na břehu Rudého moře. Toto počáteční období je charakterizováno poměrně omezeným počtem návštěvníků a dlouhou dobou jejich pobytu. Už od 19. století výrazně narůstal počet návštěvníků, v roce 1950 navštívilo Egypt 65 000 turistů a o dva roky později byl zaznamenán nárůst až na 75 000. Tento nárůst zaujal i revoluční vládu, která v roce 1953 založila Nejvyšší radu pro cestovní ruch (Supreme Council for Tourism). Masivní rozvoj cestovního ruchu se projevil v roce 1974 a vedl k financování „luxusních ghet“ z veřejných zdrojů, zatímco běžná infrastruktura pro místní obyvatele, jako je zajištění přístupu k vodě, energiím a telekomunikačním sítím, zůstala bez povšimnutí (Grosspietsch 2005). V následujících desetiletích byl cestovní ruch v regionu poznamenán četnými válkami a spory, objevily se výkyvy v návštěvnosti. Rok 1992 se stal po dlouhé době vrcholem dle počtu příjezdů i počtu nocí strávených v ubytovacích zařízeních. Příjmy z cestovního ruchu dosáhly 2,4 miliardy amerických dolarů, přestože už v tomto roce se začínají objevovat první útoky. Jak uvádí Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996), v důsledku těchto teroristických útoků klesl počet příjezdů v roce 1993 o 22 % a počet přenocování téměř o 30 %.

Historie novodobých útoků v Egyptě započala právě útokem ze září 1992. V minulosti se sice už objevily podobné kriminální činy, ale ty byly zaměřeny spíše na politické cíle. Jak ukazuje obrázek č. 4, Egypt je zemí, jíž se v posledních patnácti letech terorismus výrazně dotkl. Z obrázku je také možné vysledovat nejdůležitější turistická letoviska země, stejně jako hlavní turistické atrakce. Podrobnější souhrn útoků, včetně jejich datace a počtu obětí, uvádí příloha č. 2. Obecně lze říci, že valná většina útoků v Egyptě je dílem islámských fundamentalistů. Různé skupiny se objevují

po celém světě, ne každá ovšem zvolila terorismus jako svou strategii. Skupinou s poměrně dlouhou tradicí v Egyptě jsou Muslimští bratři. Vznik této organizace se datuje v roce 1928. Přestože tato organizace byla oficiálně zakázána v roce 1954, později se vzdala násilného způsobu vyjadřování názorů a přešla do opozice, v roce 2005 dokonce zaznamenala historický úspěch ve volbách. Kromě této organizace však

Obr. č. 4: Významné turistické destinace v Egyptě a vybrané útoky v letech 1992–2006



Zdroj: útoky dle dat z US Dive Travel – <http://www.usdivetravel.com/T-EgyptTerrorism.html> (1.11.2008), informace o turistických oblastech: Egyptská turistická kancelář www.egypt.travel (15. 1. 2009)

v Egyptě existují dvě další teroristická hnutí, islámský Džihád a Gama al Islamiya. První zmíněná skupina vzešla právě z Muslimských bratrů a je součástí organizace al-Kajda. Působí hlavně v oblasti Káhiry a na severu Egypta. Druhá skupina, Gama al Islamiya, se objevila na konci 80. let a je zodpovědná za většinu útoků v 90. letech. Paralelně s těmito velkými skupinami ovšem v Egyptě existuje řada malých islámských

organizací, inspirovaných cíly al-Kajdy, které jsou téměř neznámé a tudíž velmi těžko postižitelné.

Nejčastějším způsobem teroristických útoků v současnosti jsou útoky sebevražedných atentátníků. Jak uvádí Tomeš (in Tomeš, Festa a Novotný 2007), jsou tyto útoky namířeny i na humanitární mise a kulturní a náboženské objekty. Dalším znakem současného terorismu je výrazné zvýšení podílu civilních obětí, které je patrné i z grafu č. 2.

5.1 Důvody teroristických útoků v Egyptě

Terorismus je současný mezinárodní fenomén, absorbuje charakteristiky společnosti, ve které se objeví, a tudíž odráží její problémy. Důvody teroristických útoků v Egyptě jsou poměrně specifické. Po dlouhá desetiletí byl Egypt zemí míru a stability, s etnicky homogenní populací. Historie ukázala, že obyvatelé tohoto státu byli vždy mírné povahy, přestáli mnoho vnějších útoků, včetně tří válek, a byli vždy poměrně tolerantní k daným pravidlům. Během své historie se několikrát museli vymanit z koloniálního sevření, z tohoto důvodu těžko snášejí cizí okupaci. Egypťané jsou také silně věřící, nikoliv však fanaticky. To ovšem nezabránilo některým z nich založit organizace, bojující za očistění Islámu od západních vlivů. Snaha o dosažení osobních politických ambicí některých jedinců ve spojení s relativně těžkými obdobími, kdy míra nezaměstnanosti byla vysoká, způsobily infiltraci terorismu do oblastí severního Egypta. Hlavním cílem se stal boj proti vládním politikám.

Jak tvrdí Aziz (1995), Islám je víra s porozuměním pro ostatní náboženství, není sama o sobě zaměřená proti cestovnímu ruchu, o čemž svědčí i fakt, že poutní cesty jsou jedním z pěti pilířů této víry. Je to také víra, kterou nelze oddělovat od každodenního života, je součástí kultury lidí. V Islámu je začleněna snaha nezištně vyjít vstříc hostům. Hosté by pak měli uznávat právo na soukromí a respektovat kulturu dané země. Pro porozumění útokům vedeným na turisty je nutné pochopit, že hlavní jádro problému neleží ve vztahu „Západu“ k Islámu, ale spíše ve vztahu mezi turisty a místními obyvateli, a to nejen v Egyptě, ale i v jiných muslimských státech, jako je Turecko nebo Alžírsko. Tento vztah by pak měl být posouzen ne pouze z hlediska náboženského, ale hlavně z hlediska sociologického a kulturního.

Z pohledu egyptské vlády je cestovní ruch vnímán jako hlavní zdroj zahraniční měny. Rychlý rozvoj nastal po roce 1974 s politikou „otevřených dveří“, která umožnila

zahraniční investice v cestovním ruchu. Masivně se pak cestovní ruch začal rozvíjet ve třech hlavních oblastech: říční koridor Luxor-Asuán, západní břeh Rudého moře a jižní část Sinajského poloostrova. Cílem současné vlády je přilákat do roku 2015 až 18 milionů turistů a zdvojnásobit kapacity hotelů na 300 000 pokojů. V roce 2005 stála enormní reklamní kampaň 6 milionu euro (Denécé a Meyer 2006). Z těchto čísel je zřetelné, že do rozvoje infrastruktury bylo v minulých letech mnoho investováno. Důležité je ovšem také zmínit, že veškerá nově vybudovaná infrastruktura slouží převážně účelům cestovního ruchu, místní obyvatelé z ní nemají moc příležitostí profitovat. Často jsou komplexy spíše luxusními turistickými ghety, která jsou navíc většinou v rukou zahraničních majitelů. Při jejich stavbě sice místní mohou získat práci, ale rozvojové oblasti často leží v tradičních zemědělských regionech, proto je pracovní síla často dovážena z urbánních center. Další překážkou mezi místními a turisty je jazyková bariéra, která také zabraňuje kulturní výměně. Rozdíl mezi životním stylem místních zemědělců a turistů je obrovský. Situace se stává daleko vážnější právě z důvodu, že místní nejsou do celého procesu zapojeni, že se na rozvoji cestovního ruchu fakticky nemohou podílet.

Pro muslimské aktivisty je velice silným důvodem k útoku určitá snaha západní kultury potlačit tradiční hodnoty islámského světa. Právě turisté často nerespektují daná kulturní pravidla, například konzumací alkoholu nebo vepřového masa, hraním hazardních her nebo nerespektováním stylu oblékání a chování vůbec. Problém tkví tedy v rozdílu mezi „Západem“ a „Východem“, mezi městským a venkovským stylem života i mezi chudobou a blahobytem.

Rozvoj cestovního ruchu v Egyptě postrádal sociální dimenzi, nedostatečná byla snaha o vytvoření kolektivního vědomí ve venkovských oblastech kde byl rozvoj cestovního ruchu vnímán jako možnost rozvoje oblasti jako takové. Zřetelný je také nesoulad turistických komplexů s okolním prostředím a stále se zvětšující propast mezi zařízeními budovaným pro turisty a zařízeními, která mohou využít i místní obyvatelé.

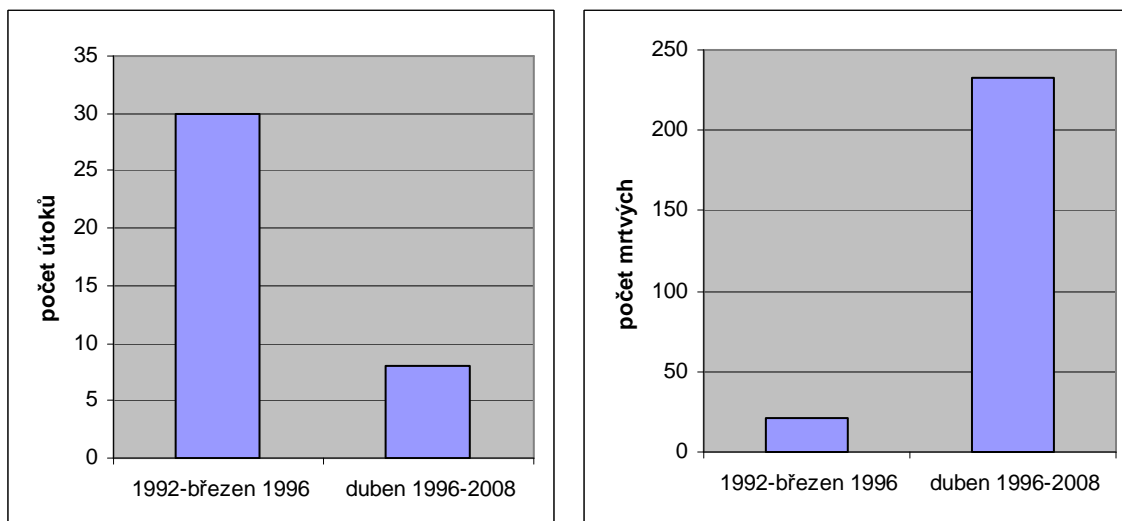
Muslimští aktivisté proto zvolili víru jako určitou formu útěku ze sociálních, ekonomických a politických problémů, aby mohli chránit svou kulturu proti všem narušením. Někteří z nich se rozhodli ji bránit, jako formu obrany zvolili násilí. Vládní opatření přispěla spíše k větším komplikacím než k vyřešení problémů. Ministerstvo cestovního ruchu dlouhou dobu řešilo pouze problém, jak ochránit turisty a přilákat je zpět do země, příčina problému ale zůstala bez povšimnutí. Sociální a kulturní souvislosti byly dlouhou dobu opomíjeny. Cílem by nemělo být pouze pochytní

a uvěznění muslimských aktivistů, protože to není řešení problému. Je možné tedy přijmout Azizovo (1995) tvrzení, že „terorismus a xenofobie v Egyptě jsou spíše symptomy a indikátory problému než problémem samotným“ (s. 95).

5.2 Chronologie útoků a jejich dopady

V posledních patnácti letech teroristická aktivita v Egyptě, často zaměřená proti turistům, výrazně ovlivnila celé odvětví cestovního ruchu této země. Bylo nutné zavést nové politiky a ochranná opatření proti terorismu. Často jsou turisté chráněni tak, že mohou mít až pocit omezení své osobní svobody. Celé období, po které se v Egyptě útoky vyskytují, je možné rozdělit na dvě fáze (viz graf č. 2). První lze datovat od prvního útoku v roce 1992 přibližně do konce měsíce března roku 1996, je ji možno označit za fázi nízké intenzity teroristické aktivity. Útoků v tomto období se sice vyskytlo hodně, ale počet obětí nebyl tak vysoký. Naopak druhé období, které lze

Graf č. 2: Dvě rozdílné fáze útoků v Egyptě

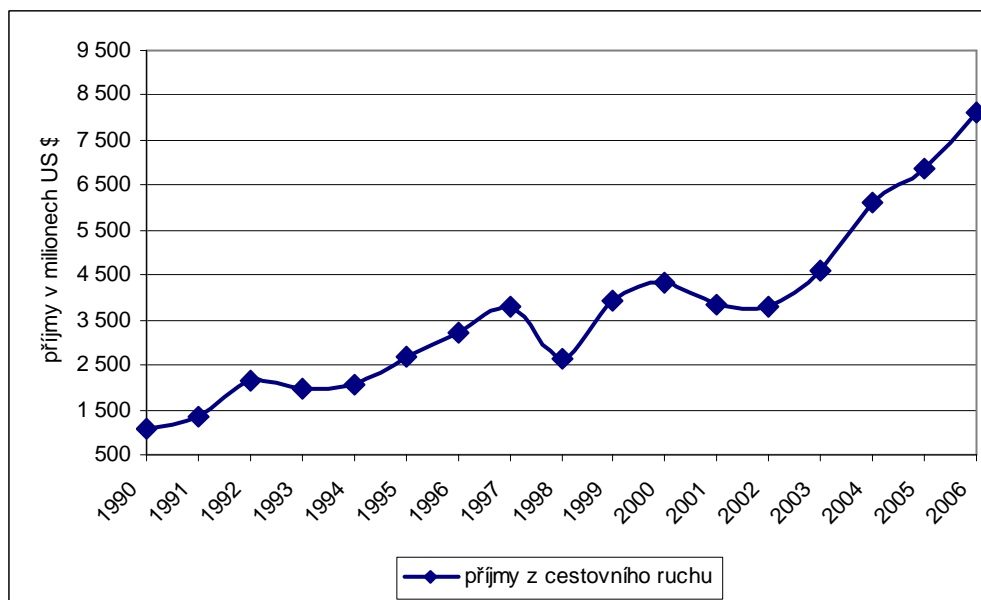


Zdroj: dle dat z přílohy č. 2

vymežit od dubna 1996 (první velký útok na turistickou infrastrukturu) až do současnosti, se vyznačuje poměrně malým počtem útoků, které ale mají velký dopad na turisty. Proto je možno tuto fázi nazvat fází vysoké intenzity teroristické aktivity (Essner 2003). Přehled všech vyhledaných útoků na turisty v Egyptě shrnuje příloha č. 2. Je z ní zřejmé, že po útoku v listopadu roku 1997 došlo k určité klidové fázi, která trvala sedm let. Převažujícím typem útoků v 90. letech je střelba na dopravní prostředky

převážející turisty. Naopak po roce 2000 dochází k útokům přímo v turistických letoviscích.

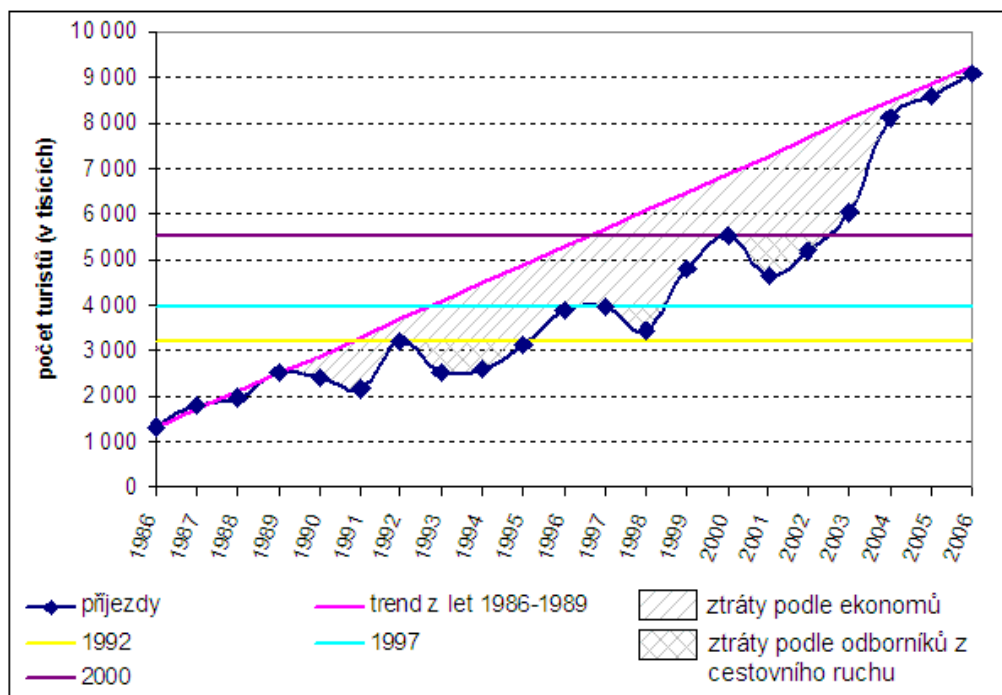
Graf č. 3: Příjmy z cestovního ruchu v Egyptě v období 1990–2006



Zdroj: dle dat z UNWTO Yearbook of Tourism Statistics a Compendium of Tourism Statistics

Grafy č. 3 a 4 znázorňují vývoj příjezdů turistů do země a příjmů z cestovního ruchu.

Graf č. 4: Zotavení ilustrované na příjezdech zahraničních turistů do Egypta v letech 1986–2006



Zdroj: dle dat z UNWTO Yearbook of Tourism Statistics

Na obou grafech jsou znatelné ztráty, které nastaly v letech, jež následovaly velké útoky. První větší propad se dostavil v roce 1993, a to po výrazných útocích z roku 1992. Projevil se úbytkem příjezdů o 23 %, propad z příjmů z cestovního ruchu však nebyl tak výrazný (10 %). Po celý následující rok vývoj obou ukazatelů téměř stagnoval, až v roce 1995 byl zaznamenán zřetelnější nárůst. Další větší propad se dostavil po atentátu v Luxoru v roce 1997, tedy v roce 1998. Zde byl zaznamenán pokles v příjezdech o 14 %, v příjmech však téměř o 30 %. O zatím poslední výraznější pokles se s největší pravděpodobností postarala událost, která neměla původ na území Egypta, a to teroristické útoky v New Yorku ze září 2001. V tomto i následujícím roce byl zaznamenán pokles u obou sledovaných ukazatelů, přestože se toto období na území Egypta vyznačovalo relativním klidem. V roce 2005 následoval další útok na turisty, který si vyžádal doposud nejvíce lidských životů, tento útok se však na příjezdech do země ani příjmech z cestovního ruchu neprojevil. Změny v příjezdech zahraničních turistů do země podle jednotlivých regionů shrnuje tabulka č. 2. V úvahu byly brány roky s výrazným narušením, tedy rok 1992, 1997, 2000 a 2001 (protože útoky v New Yorku ze září se projeví poklesem návštěvnosti už v roce 2001) a roky 2004 a 2005. Z rychlosti, s jakou se odvětví cestovního ruchu dokáže vzpamatovat z vnějších narušení, lze soudit, že se s každým dalším útokem stává více rezistentní a turisté méně náchylní ke změně svého rozhodnutí tuto zemi navštívit.

Graf č. 4 znázorňuje kromě vývoje příjezdu turistů do Egypta také již nastíněné možnosti, jakými je chápáno zotavení cestovního ruchu (viz předchozí kapitola č. 4). Trend z let 1986–1989 znázorňuje zotavení, jak je chápáno ekonomy (trend byl vymezen pro tyto roky z důvodu velké rozkolísanosti příjezdů v letech následujících, kde je téměř nemožné vysledovat alespoň tříletý souvislý nárůst), úrovně pro roky 1992, 1997 a 2000 pak znázorňují zotavení tak, jak je chápáno odborníky z oblasti cestovního ruchu, tedy jako návrat k hodnotě před šokem. Z grafu je zřejmé, že k zotavení z událostí 90. let chápání dle ekonomů dochází až v současné době (roky 2007 nebo 2008 – data ještě nejsou k dispozici), oproti tomu k zotavení z pohledu expertů na turismus došlo v intervalu 1–3 roky po narušení.

Celosvětový boj proti terorismu je poměrně novodobou záležitostí, přesto už existuje na poli mezinárodním i národním řada protiteroristických opatření. Stále je pořád poměrně malá pozornost věnována bezpečnosti turistů. Je to částečně způsobeno i faktem, že cestovní ruch je převážně v rukou soukromých mezinárodních

společností. Proto je velmi složité sjednotit postupy a vnútit těmto společnostem jakákoliv mezinárodně platná opatření.

Jak tvrdí Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996), boj s terorismem by neměl zahrnovat pouze státní politiku, ale všechny vládní sekce by měly sdílet odpovědnost a bojovat každá v rámci svých vlastních pravomocí. Egyptská vláda už po prvních útocích zavedla několik preventivních bezpečnostních opatření, která měla směřovat k ochraně země obecně a k ochraně průmyslu cestovního ruchu zejména. Toto opatření spočívalo především v ustanovení ozbrojeného doprovodu pro každý autobus, vlak i loď plující po Nilu. V dalším období bylo více pozornosti věnováno především preventivním akcím. Vypátrání a uvěznění vedoucích představitelů teroristických skupin pak vedlo k výraznému oslabení teroristické aktivity. Rozsáhlá televizní a rozhlasová kampaň proti terorismu pomohla rozšířit informace o nebezpečí, které terorismus představuje, a též se snažila odradit obyvatelé od sympatizování s názory teroristických organizací. Wahab (in Pizam a Mansfeld 1996) také uvádí, že byla praktikována i politika pro zvýšení životního standardu v některých odlehlejších regionech Egypta, protože právě tyto regiony jsou hlavními generátory nových členů v řadách teroristických organizací. Snahou této politiky bylo snížení negramotnosti, vytvoření nových pracovních míst a podpora mladých lidí při zakládání malých podniků pod záštitou Sociálního fondu pro rozvoj, který byl zřízen Radou ministrů.

V roce 1994 sestavilo Ministerstvo cestovního ruchu v Egyptě propagační plán na ozdravení cestovního ruchu. Mezi jeho hlavní cíle patřilo rozšířit nabídku kulturních, společenských i sportovních akcí a vytvořit příhodné klima pro zahraniční investory, hlavně z Arabského poloostrova. Hlavními nástroji k praktikování tohoto plánu bylo

Tabulka č. 2: Změny v příjezdech do Egypta po jednotlivých regionech

| Region | 1992/1993 | 1997/1998 | 2000/2001 | 2001/2002 | 2004/2005 | 2005/2006 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Afrika | -8,3 | 0,8 | -0,7 | 11,0 | 7,8 | 14,4 |
| Amerika | -16,4 | -15,6 | -26,1 | -31,7 | 15,5 | 14,4 |
| - z toho USA | -19,0 | -12,5 | -24,3 | -34,3 | 15,3 | 16,3 |
| Východní Asie a Pacifik | -19,1 | -43,3 | -25,3 | 1,9 | 38,9 | -5,4 |
| Evropa | -27,6 | -18,3 | -17,7 | 14,4 | 2,1 | 3,5 |
| Střední Východ | -17,1 | 8,0 | -2,4 | 16,7 | 14,6 | 13,0 |
| Jižní Asie | 4,0 | -9,1 | 2,6 | 15,0 | 15,9 | 11,0 |
| Celkem | -21,8 | -12,8 | -15,6 | 11,7 | 6,2 | 5,5 |

Zdroj: vlastní výpočet z dat UNWTO

přímé oslovení konzumentů prostřednictvím masmédií, pořádání tiskových konferencí a hudebních a folklórních show k nalákání nových potenciálních turistů. Dále snaha zaujmout možnostmi pro kongresový cestovní ruch i pro velké mezinárodní akce. Plán byl zaměřen hlavně na šest největších zdrojových oblastí turistů pro Egypt, a to USA, Velkou Británii, Německo, Francii, Itálii a Japonsko.

V tomto konkrétním případě byla špatná image země po teroristických útocích překonávána pomocí profesionální propagace. Ukázalo se, jak důležité je udržování kontaktu s médii a detailní instruktáž všech institucí, které se v odvětví pohybují (tour operátoři, cestovní agentury, tisk). Cestovní ruch sám o sobě nemá velký vliv na to, jakým směrem se ubírá terorismus. Přesto je možné efektivním plánováním a řízením, které bude zahrnovat vzdělávání, tvorbu citlivých politik a přerozdělování přínosů z cestovního ruchu mezi hosty i místní obyvatele, přesvědčit samotné obyvatele Egypta o důležitosti odvětví cestovního ruchu pro zemi a její ekonomiku.

6. Rozhodovací procesy a motivace

Cestování by mělo být zážitkem, který člověku přináší určité potěšení. Jeho smyslem je touha po poznání nových krajín a kultur. Nepatří však mezi primární potřeby člověka, proto je důležité porozumět faktorům (viz obr. č. 5), které ovlivňují výběr destinace u potenciálních turistů. Jak zmiňuje Sönmez (1998), úspěšnost místa v rámci cestovního ruchu závisí hlavně na pozitivních obrazech. Z toho důvodu je image destinace často rozhodujícím faktorem ve výběru i pro marketing cestovního ruchu. V průběhu rozhodovacího procesu potenciální turisté porovnávají jednotlivé cíle dle předpokládaných nákladů a zisků. Některé alternativy tedy mohou být vyřazeny z důvodu vysokých výdajů (nebo předpokládaného rizika), zvláště když je toto riziko spojeno s obrazem teroristického útoku nebo politické krize často prezentované v médiích. Přestože je tento vztah zcela evidentní, doposud mu ve vědeckých studiích nebylo věnováno příliš pozornosti. Dle Um a Crompton (1990) je výběr destinace tvořen dvěma fázemi. První z nich je obecná otázka, zda vůbec cestovat. Když je první z nich kladně zodpovězena, druhou je pak dotaz, kam cestu směřovat. Na první z nich lze odpovědět pomocí individuální psychologie jednotlivce, zatímco druhá odpověď je spíše dána souhrnem negativních a pozitivních dojmů z návštěvy nebo právě obrazů a informací, které turista za život o destinaci nashromáždí. Výběr destinace je pak tedy funkcí vzájemného působení pragmatických faktorů, jako jsou čas, peníze, možnosti a obraz destinace. Ten se tedy stává jedním z hlavních pojmů. Mnoho autorů se o něm zmiňuje, přesto je jeho definice poměrně nejasně vymezena. Někteří autoři se domnívají, že image je koncept formovaný logickou a emocionální interpretací zákazníka jako výsledek dvou úzce propojených komponentů: poznávacích procesů, které popisují znalost, a přesvědčení individuální osoby o objektu a citového posouzení, které vychází z dojmů z objektu. Vývoj chápání definice image destinace od různých autorů uvádí Pearce (2005). Beerli a Martín (2004) shrnují všechny faktory ovlivňující image destinace do 9 dimenzí: přírodní zdroje, obecná infrastruktura, turistická infrastruktura, turistické volnočasové atraktivity, kulturní a historické zajímavosti, politické a ekonomické faktory, přírodní prostředí, sociální prostředí a atmosféra místa.

Motivace se objevuje ve chvíli, kdy má jedinec snahu uspokojit nějakou potřebu. Jak uvádí Goossens (2000), motivace ke koupi specifického produktu (zde v přeneseném smyslu k uskutečnění cesty) se dostaví pouze v případě, že jedinec vnímá

pozitivní efekt produktu na uspokojení svých potřeb. Pásková a Zelenka (2002) motivaci definují jako „kombinaci vnitřních podnětů i vnější stimulace vedoucích k realizaci určité osobní aktivity“ (s. 183). Teorií, které se zabývají motivací a rozhodovacími procesy, existuje celá řada. Expected utility theory („Teorie předpokládané užitečnosti“) autorů Kahneman a Tversky (1979) je založena na „individuálním předpokladu o užitečnosti určité možnosti, jejího potenciálu navýšit existující prostředky a jejich odpor k hrozbě“ (Sönmez a Graefe 1998b, s. 122). Nedostatečnost této teorie jako deskriptivního modelu výběru pod tíhou rizika vedla ke vzniku dalších teorií, jako například Protection motivation theory („Teorie ochrany motivace“) od Rogerse (1975), dále Information integration theory („Teorie integrace informací“) autora Andersona (1981, 1982) nebo Prospect theory („Teorie vyhlídek“) od Kahneman a Tversky (1979).

„Teorie ochrany motivace“ (Rogers 1975 cit. v Sönmez a Graefe 1998a) se zaměřuje na tři kognitivní procesy, které jednotlivci prožívají v průběhu rozhodovacího procesu (získávání informací o intenzitě nebezpečí, zvažování pravděpodobnosti jeho výskytu a snaha dostatečně se s rizikem vypořádat). Dle této teorie pravděpodobnost uvažování možnosti vyhnout se rizikům je navázána na informaci, kdy a) závažnost nebezpečí je relativně vysoká (zahrnuje například nárůst možnosti leteckých neštěstí, terorismu se zaměřením na turisty určité národnosti atd.), b) pravděpodobnost výskytu je velká (viz předchozí problémy v uvažované destinaci), c) existují efektivní cesty, jak kontrolovat výsledky (např. bezpečnostní opatření před cestou, možnost zrušení cesty) a d) jedinec má možnost regulovat následky (např. dostatečné finanční a časové zdroje pro změnu destinace, přístup k informacím nápomocným k vyhnutí se rizikům).

Anderson (1981, 1982 cit. v Sönmez a Graefe 1998b) vyvinul svou „teorii integrace informací“, aby vysvětlil rizikový faktor v rozhodování spotřebitele, proto je možné tuto teorii také aplikovat na rozhodování, které zahrnuje riziko terorismu. Anderson předpokládá, že jedinec vytváří psychofyzický a hodnotový úsudek dle komplexních rozhodovacích kroků, které zahrnují potřebu uvědomění, hledání informací, vyhodnocení alternativ a výběr. Psychofyzický úsudek se týká subjektivního vnímání fyzické reality (například osobní obraz konkrétní turistické destinace) a hodnotový úsudek se vztahuje na způsob, jakým zákazníci hodnotí produkty nebo služby dle jejich znaků (atraktivita, bezpečnost, risk), což vede k vytvoření celkového obrazu. Dojmy, posudky a hodnocení, která už o destinaci při výběru máme (často po osobní zkušenosti s destinací) se mohou změnit v důsledku: 1) přidání dalších

destinací do množiny posuzovaných (např. když je další destinace někým doporučena), 2) nabytí nové informace s potenciálem změnit uvažovanou množinu (např. nedávná vlna kriminality nebo teroristický útok v lokalitě nebo její blízkosti) nebo 3) změny vnímání regionu nebo destinace z důvodu nové informace, která je důležitější než prvotní výběr (např. mediální prezentace teroristické aktivity, přírodní katastrofy). Anderson také tvrdí, že když potenciální turista získá novou negativní informaci už ve stádiu, kdy se pro destinaci rozhodl, často je tato informace zapracována zpětně do rozhodování, přestože to znamená změnu závěrů a zrušení původních plánů. Při porovnání těchto dvou předcházejících teorií je možné konstatovat, že se obě shodují na faktu, že budoucí cestovatelské chování může být ovlivněno obrazy bezpečnosti nebo hrozeb, které jedinci mají o destinaci, ale také může vycházet z předchozí cestovatelské zkušenosti (Sönmez a Graefe 1998a).

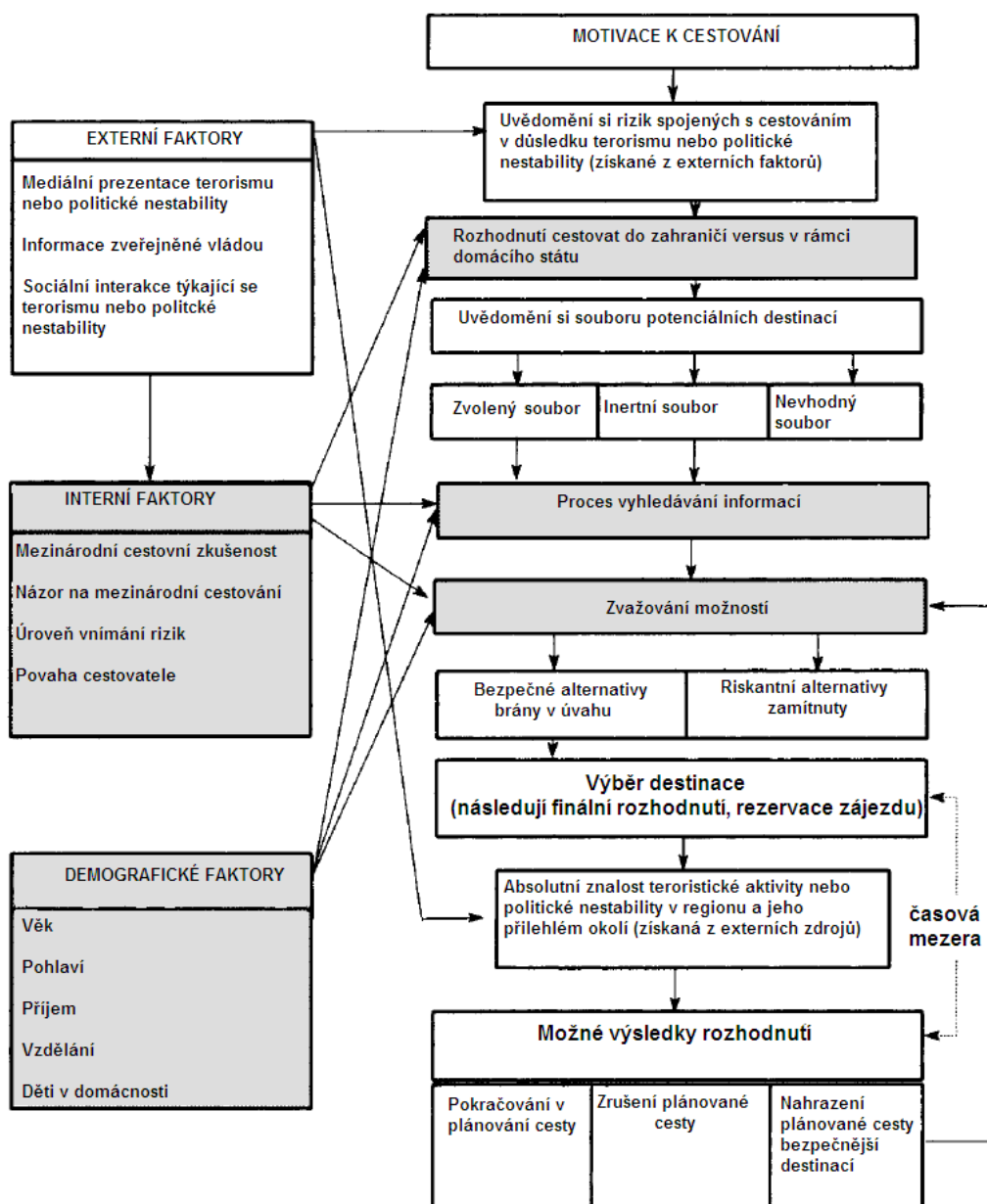
„Teorie vyhlídek“ (Kahneman a Tversky 1979 cit. v Sönmez a Graefe 1998b) předpokládá, že rozhodování o rizikové destinaci lze zaznamenat ve dvou stupních. Prvním je zúžení možností výběru na méně alternativ, druhým pak hodnocení před tím, než je vybrána nejlepší možnost. Když tuto teorii aplikujeme na rozhodnutí turistů při zahrnutí rizika teroristického útoku, jednotlivé možnosti jsou zastoupeny potenciálními destinacemi. Výběr, který zahrnuje zisky, značí osobnost, která se vyznačuje odporem k rizikům, oproti tomu výběr, který připouští ztráty, značí osobnost, která risk vyhledává. Odpůrci rizik (tzv. psychocentrici) si raději vybírají destinace, které se zdají být bezpečné, vyhledavači rizik (tzv. alocentrici) naopak nepřikládají bezpečnostním faktorům takovou váhu.

Jednou z teorií motivace je také Travel Career Ladder Theory („Teorie cestovního kariérního žebříčku“) od Pearce (1988 cit. v Pearce 2005). Tato teorie tvrdí, že cestovní chování odráží hierarchii cestovní motivace, přičemž vychází z Maslowovy teorie. Vymezuje 5 rozdílných úrovní, následujících po sobě: potřebu relaxace, potřebu bezpečí, potřebu vztahů, potřebu sebeúcty a vývoje osobnosti a potřebu seberealizace a uspokojení. Předpokladem je, že potenciální turisté mají více než jednu úroveň cestovní motivace, jedna z úrovní žebříčku však dominuje. Dle této teorie je tedy potřeba bezpečí nadřazena dalším třem úrovním, je tedy možné předpokládat, že potenciální turista, pro kterého je tato potřeba dominantní, bude na hrozbu bezpečnostního rizika reagovat změnou destinace.

Jak vyplývá z předešlého textu, rozhodovací proces je ovlivněn mnoha různými faktory a procesy. Jejich propojenost je možné vysledovat z obrázku č. 5. Proces

uvědomění si souboru potenciálních destinací zahrnuje informace, které jedinec získá náhodně nebo neoficiální cestou. Tyto jsou často ovlivněny osobním postojem k různým regionům. Každá alternativa je pak zařazena do množiny dle její vhodnosti. Zvolený soubor je ten, u kterého předpokládáme nějaké další zjišťování informací. Do inertního souboru jsou zařazeny destinace, o kterých hodnotitel není rozhodnut, nebo nemá dostatečné informace. Soubor nevhodných destinací obsahuje ty, které

Obr. č. 5: Model rozhodovacího procesu potenciálního mezinárodního turistu I.



Zdroj: upraveno dle Sönmez a Graefe 1998b

výběrem neprošly z důvodu negativního vnímání nebo předpokládaného rizika. Po tomto roztrídění destinací nastupuje fáze hledání dodatečných informací. Existuje řada zdrojů, kde se váhající potencionální turista může informovat. V této fázi mohou být uvažovány informace z cestovních průvodců, informačních center a hlavně z internetu. Jak uvádějí Sönmez a Graefe (1998b), množství informací potřebných pro rozhodnutí závisí také na demografických faktorech. Jednotlivé destinace jsou posuzovány podle jejich bezpečnostních a rizikových faktorů, přihlédnuto je k hrozbě teroristického útoku nebo politickým problémům. Potenciálně bezpečné destinace jsou vážně uvažovány, zatímco ty, jež jsou vnímány jako rizikové, jsou z výběru vyřazeny. Turista pak vybírá nejvhodnější destinaci z těch, které považuje za bezpečné.

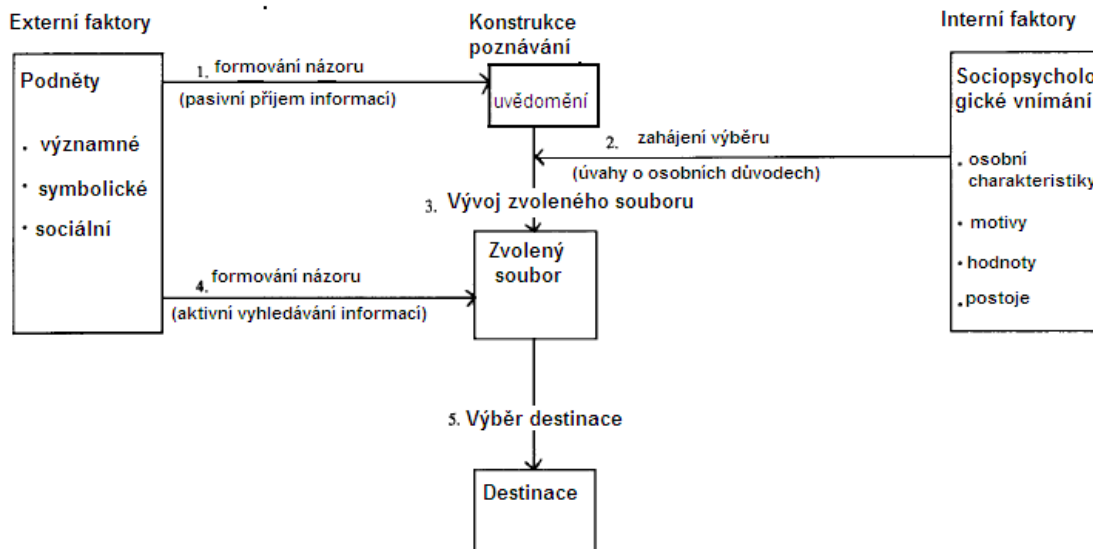
Po výběru destinace je vhodné rozšířit množství informací o destinaci z dalších zdrojů, například z médií nebo cestovních kanceláří. Na základě těchto informací pak dochází k přijetí destinace, nebo k jejímu zamítnutí. Zrušení plánované cesty v důsledku interních (např. pocit rizika) nebo externích (např. mediální reference o terorismu) faktorů má za následek setrvání v místě bydliště. Nahrazení již jednou vybrané destinace jinou vede k návratu do předcházející fáze (tedy opětovné hledání informací z externích zdrojů). Vzhledem k tomu, že délka celého procesu výběru je velmi individuální, je velmi těžké ji odhadnout. Protože události spojené s terorismem jsou nepředvídatelné, doba potřebná pro změnu rozhodnutí po případném útoku je mimo jiné závislá na schopnosti přizpůsobit se nebo případně urychlit rozhodovací proces.

Externí a interní faktory rozhodovacího procesu také zmiňují ve své studii Um a Crompton (1990), jejichž definice se od té uvedené ve schématu nepatrně liší (viz obrázek č. 6). Externí faktory dělí tito autoři na významné podněty (které pocházejí z předchozí návštěvy destinace), symbolické podněty (kam zahrnují slova, věty a obrázky použité v propagačních materiálech a v médiích) a sociální podněty (pocházející ze zkušeností vyslechnutých od jiných lidí). Interní faktory pak definují jako pocházející ze sociopsychologického vnímání potenciálního cestovatele (zahrnují sem osobní charakteristiky, motivy, hodnoty a postoje).

Hladina předpokládaného rizika je ovlivněna i rozsahem vyhledaných informací. Proces vyhledávání a ověřování informací z různých zdrojů může přispět k redukci předpokládaných rizik. Ve výběru a plánování také hrají roli osobnostní charakteristiky potenciálních turistů. Stejně rozdělení typů osobností jako již zmíněná teorie autorů Kahneman a Tverski, tedy dělení na alocentriky a psychocentriky, používá i Plog (2001). I zde je možné je vymezit podle jejich snahy vyhledávat něco nového

(alocentrici) nebo naopak typy vyhledávající bezpečné a ověřené destinace a zážitky (psychocentrici). Když tyto dvě skupiny definujeme dle množství informací, které k cestě potřebují, lze tvrdit, že psychocentrici vyžadují více informací před cestou a také

Obr. č. 6: Model rozhodovacího procesu potenciálního mezinárodního turistu II.



Zdroj: upraveno dle Um a Crompton (1990)

jsou méně nakloněni k zahraniční cestě, na rozdíl od alocentriků. Kromě těchto charakteristik jsou pro výběr důležité i demografické faktory, lze například říct, že obava o bezpečnost může slábnout se zvyšujícím se vzděláním ale naopak přibývá s rostoucím věkem (Sönmez a Graefe 1998b).

Význam předchozí návštěvy destinace nebo regionu na výběr destinace v budoucnosti zdůrazňuje více autorů. Sönmez a Graefe (1998b) tvrdí, že minulá zkušenost (v případě, že je pozitivní) může udržet důvěru cestovatele v destinaci i navzdory možnému nebezpečí teroristického útoku. Naopak negativní zkušenost z minulosti může u potenciálních turistů vyvolat změnu destinace nebo dokonce rozhodnutí vzdát se cesty do zahraničí zcela a nahradit ji cestou domácí, jelikož tyto jsou vnímány jako bezpečné. Mazursky (1989 cit. v Beerli a Martín 2004) dokonce uvažuje o tom, že význam minulé zkušenosti může být dokonce větší než význam informace obdržené z externích zdrojů. Lepp a Gibson (2003) polemizují o roli nového zážitku a touze po určité neobvyklosti na výběr destinace. I Crompton (1979) identifikoval touhu po něčem novém jako jeden ze dvou „pull“ faktorů, které ovlivňují

výběr destinace. Co je však pro někoho důvodem k cestě, může jiného z důvodu nejistoty odradit. Cohen (1972 cit. v Lepp a Gibson 2003) člení turisty do 4 skupin podle jejich vztahu k něčemu novému nebo naopak k tomu, co dobře znají. První skupinou jsou masově organizovaní turisté, kteří vyhledávají hlavně jistotu. Tento typ turisty, jak uvádí Pásková (2003), se zaměřuje převážně na vizuální a kulturní zážitek, v jeho cestách je jen malý prostor pro individuální rozhodování, jelikož vybírá cestu organizovanou tour operátorem. Druhou skupinou jsou individuální masoví turisté, kam řadí Cohen ty, kteří se také zaměřují na to, co dobře znají, ale volí individuální cesty do obvyklých turistických destinací. Tento typ turisty tedy není vázán na větší skupinu lidí. Třetím typem jsou tzv. objevitelé, kteří dávají přednost určité kombinaci toho, co znají, s něčím novým. Jsou ochotni vzdálit se od běžných tras masových turistů a objevovat místní kulturu na vlastní pěst, ale udržují si bezpečnou vzdálenost od úplného rizika. Zároveň však volí pohodlné ubytování a vyhledávají bezpečné dopravní prostředky (Pásková 2003). Čtvrtý typ turistů nazývá Cohen „drifters“, dnes by bylo možné pro tyto turisty použít označení „batůžkáři“. Ti jsou pravým opakem masových turistů, jejich prvotním cílem je touha po něčem novém, neobvyklém. Tento typ turisty se do destinace dostává jako první, ještě v období jejího vzniku, dlouho před příjezdem masových turistů. Jak uvádí Pásková (2003), jde o analogii Plogova (2001) alocentrika, ale velmi extrémního. „Drifter“ se snaží v maximální možné míře splynout s místní kulturou, své vzorce chování téměř nezachovává. Z tohoto členění lze usuzovat, že pro výběr destinace je velmi důležité, do jaké skupiny potenciální turista patří. Hrozba nebezpečí nebo teroristického útoku spíše tedy odradí masového turistu než „batůžkáře“, který ani sám o sobě není dobrým cílem pro teroristický útok, jelikož cestuje většinou sám nebo v malé skupině a cíl jeho cesty není místo s velkou koncentrací dalších turistů.

6.1 Role médií v rozhodovacím procesu

Je mnoho faktorů, které u potenciálního turistu ovlivňují výběr destinace. Jedním z nich jsou média. Dle obrázku č. 5 lze mediální zprávy a prezentaci zahrnout do externích faktorů v procesu rozhodování. Sdělovací prostředky mají velkou moc, v současném globalizovaném světě je rychlost informace obrovská. Na jednu stranu může informace v médiích o dané destinaci podnítit fantazii a vyvolat touhu po poznání na vlastní kůži, na stranu druhou však může ta samá informace některé potenciální návštěvníky odradit, protože každá osobnost je jedinečná jak svým kulturním, tak i sociálním zázemím

(Mercille 2005). Toto tvrzení se vztahuje spíše k pozitivní zprávě z médií. Pokud ovšem uvažujeme negativní zprávy, kterými jsou právě informace o válkách, přírodních katastrofách a teroristických útocích, je nutné si uvědomit, že mohou zapříčinit i změnu image dané destinace, jelikož ta závisí hlavně na pozitivních obrazech. Když se objeví takováto krizová situace, snahou by mělo být dosažení co nejrychlejšího zotavení odvětví. Média však v některých případech mohou přispět k prohloubení krize, prodloužení jejího trvání nebo i k jejímu vzniku ze zdánlivě zanedbatelného incidentu. Stejně tak ale mohou podpořit urychlení procesu zotavení.

Vývoj médií, jak uvádí Freyer a Schröder (in Laws, Prideaux a Chon 2007), byl výrazně ovlivněn rokem 1968, kdy byly pořízeny první satelitní snímky a vysílány po celém světě. Po nich následoval rozvoj živých reportáží. Autoři také upozorňují na fakt, že teroristé velmi rychle rozpoznali novou možnost k zveřejnění svých cílů a pravděpodobně jednou z prvních reakcí je únos letadla v tomtéž roce palestinskými teroristy, který byl pomocí médií sledován po celém světě.

Terorismus a hlavně jeho mediální prezentace může extremistickým skupinám pomoci informovat veřejnost a vládu o jejich cílech a požadavcích. Právě mediální známost může být tedy důvodem útoku teroristů na zahraniční turisty nebo zařízení cestovního ruchu, díky jejich viditelnosti. Když jde o útok na cizí zahraniční příslušníky, mediální známost je zcela zaručena (Sönmez a kol. 1999). Síla médií při útocích spočívá i v tom, že jde často o jediný zdroj informací, který potenciální turisté mají bezprostředně po útoku.

V určitém smyslu lze říct, že právě v případě televizních a novinových zpráv a reportáží o teroristických útocích dochází k vzájemné podpoře mezi teroristy a médii. Teroristé pomocí médií docílí známosti svých cílů, média pak dosáhnou vyšších zisků z prodeje informací. Dle studie Weimann a Winn (1994 cit. v Sönmez 1998) se událost dostane do televizního vysílání, pokud splní tyto podmínky: *frekvence* musí být dostačující pro vyprodukování zprávy (krátké trvání akce a její rychlost jsou pro zpravodajství lepší, než pomalu se vyvíjející případy); teroristický čin jednoduše překročí *práh* emocionální citlivosti zprávy; čin je *jednoznačný*, jasný a jednoduchý pro vytvoření reportáže; útok *dává smysl* divákům z hlediska jeho kulturního zarámování (zvláště když jsou ve hře i zahraniční turisté); událost je *závažná* pro většinu národů na světě a jedná se o *nepředvídatelný* čin, který v sobě zahrnuje moment překvapení. Když zvážíme všechny tyto předpoklady, terorismus je ideálním tématem televizního vysílání. Právě proto že jsou oboustranné zisky zjevné, vyvstává otázka týkající se odpovědnosti

médií za zprávy, které vyprodukují. Jediným, kdo tedy na vztahu médií a teroristických organizací může trazit, je společnost a dále postižená destinace, jejíž obraz je informací v médiích negativně ovlivněn.

Jak uvádějí autoři Milo a Yoder (1991), potenciální turisté se při hledání spolehlivých informací o bezpečnosti destinace nejprve obrací na spolehlivé zdroje, když však tam nenajdou odpovědi, hromadné sdělovací prostředky jim je mohou poskytnout. Jako příklad je možné uvést zpravodajské informace po tsunami v Thajsku, které hovořily o totálním zničení turistické destinace Phuket, přestože neštěstím byla postižena pouze část ostrova a ostatní oblasti fungovaly zcela bez omezení (Gurtner in Laws, Prideaux a Chon 2007). Cestou, jak předcházet tomu, aby se do světových médií a do povědomí potenciálních turistů dostaly nepravdivé informace často založené na spekulacích, je včasné zahájení komunikace s médii a její udržování po celou dobu krize. Procesy, kterými se informace dostanou tam, kam mají, tedy například i k turistickým operátorům, by měly být mimo jiného obsaženy v krizovém plánu destinace (podrobněji viz kapitola č. 7).

V případě poškození image destinace je často nutné zahájit reklamní kampaň, ta je pak zejména přenášena pomocí médií. Média jsou tedy také jednou z možností, jak negativní obraz u potenciálních turistů zlepšit. Mají především tu výhodu, že jejich zprávy jsou ze všech dále uvedených zdrojů nejaktuálnější, reagují na nastalou situaci bezprostředně po jejím vzniku. Tipy pro bezpečné cestování mohou turisté obdržet z více zdrojů, jako jsou populární časopisy, knihy a různá periodika, stejně tak i akademické studie a periodika zabývající se přímo problémem bezpečnosti při cestování. Zde je ovšem nutné brát v úvahu časové zpoždění, zvláště u knižních titulů nebo průvodců. Jedním z důvěryhodných zdrojů jsou také prohlášení a varování mezinárodních organizací, stejně jako aktuální informace poskytované vládou a státními i mezinárodními organizacemi zabývajícími se cestovním ruchem. Pomocí internetových stránek se tyto informace mohou dostat k potenciálnímu turistovi bez většího časového zpoždění.

6.2 Role vlády a Světové organizace cestovního ruchu

Při plánování cesty a rozhodování mezi více destinacemi by měl potenciální turista využít kromě informací z periodik, médií a cestovních kanceláří i informace, které shromažďují některé mezinárodní organizace zabývající se cestovním ruchem, nebo

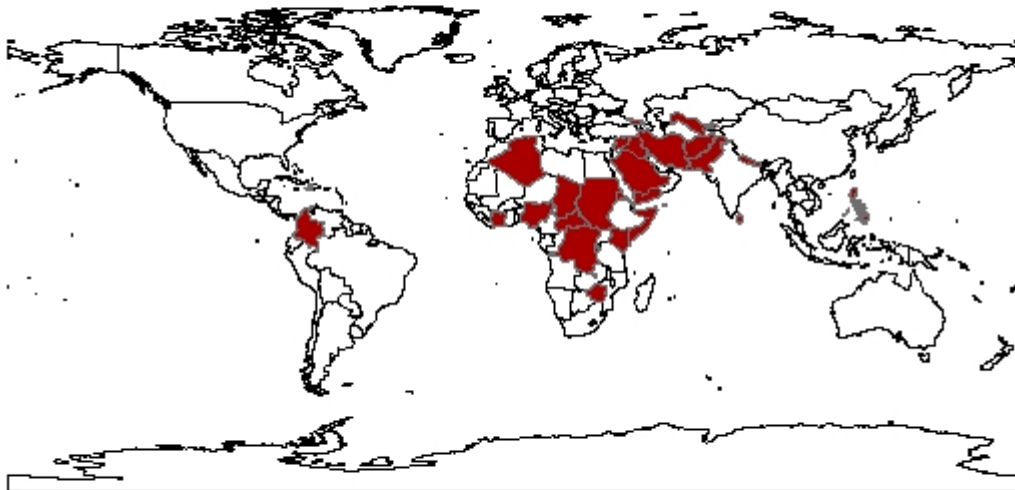
ministerstva zahraničí jednotlivých států. Tyto zprávy jsou většinou míněny jako doporučení cestovatelům, není možno je vyjádřit jako zákaz cesty do dané oblasti. Jsou pojímány spíše jako varování před problémem, se kterým se turista v zemi nebo regionu může setkat. Také zahrnují informace o administrativních postupech například při žádosti o vízum, případně doporučují očkování proti nemocem, které se v regionu vyskytují. Přednostně jsou tato doporučení určena pro cestovatele, kteří cestují individuálně. Cestovní kanceláře by měly za bezpečnost svých klientů ručit a v případě problémů v destinaci klientům nabídnout jiné řešení, nebo alespoň zvýšit bezpečnostní opatření. V České republice by se v případě problému (např. úmrtí klienta) měl o klienty postarat zástupce cestovní kanceláře v dané zemi, v případě vážnějších problémů, kde je postiženo více lidí (teroristický útok, přírodní katastrofa atd.) se o klienty stará zastupitelský úřad v zemi. Při cestě do problémového regionu se ovšem turista může setkat i s přístupem, že je mu cestovní kancelář předložen formulář o převzetí odpovědnosti sám za sebe (tak jak to praktikovala britská cestovní kancelář Thomas Cook po útocích v Indonésii) (Denécé a Meyer 2006).

Doporučení ministerstva vnitra vždy reagují na událost v nejkratším možném termínu (většinou jsou zveřejněna během několika hodin či dnů), po odeznění problémů jsou zrušena. V případě válečných konfliktů nebo dlouhodobých politických krizí, stejně jako v případech opakujících se teroristických útoků mohou mít ale dlouhodobou platnost. Jak uvádějí Denécé a Meyer (2006), doporučení jednotlivých států se mohou lišit v závislosti na jejich kulturních, ekonomických a sociálních vazbách na postižený region. Zapsat určitý stát na seznam těch, kterým je lepší se vyhnout, je rozhodnutí, které může mít mnoho následků. Může ovlivnit úroveň ekonomických i politických vztahů mezi státy, a proto jak uvádí Guillard (2005), jedná se o rozhodnutí značně subjektivní pro daný stát. Francouzští autoři Denécé a Meyer (2006) uvádějí příklad takového subjektivního chování na vztazích Francie s Indonésií po teroristických útocích v porovnání s Marokem, kde se útoky také vyskytly. Indonésie nebyla pro Francii prioritním státem ani z hlediska ekonomického, ani politického, proto se po atentátech objevila na seznamu států, kam není doporučeno cestovat. Naopak Maroko, přestože zaznamenalo také atentáty například v Casablance, se na tento seznam nedostalo z důvodu kulturní a jazykové blízkosti s Francií. Jak se tento seznam liší pro jednotlivé státy je možné vysledovat z obrázků č. 7–10. Byly vybrány tři státy z první pětky těch, jejichž obyvatelé mají nejvyšší výdaje v rámci cestovního ruchu (dle UNWTO pro rok 2005), tedy USA, Velká Británie a Francie. Pro srovnání byly

zahrnuty i údaje za Českou republiku, zveřejněné Ministerstvem zahraničních věcí. Nařízení nebo varování, zveřejněná tímto ministerstvem, by měly respektovat i cestovní kanceláře v České republice. Z těchto čtyř obrázků je zřejmé, že přestože jsou USA považovány za velmi „úzkostlivou“ zemi, která dbá na bezpečnost svých turistů, její doporučení jsou nejméně omezující. Naopak největší množství varování se objevuje na stránkách francouzského ministerstva zahraničí.

Dle článku Šindelářové (2008) jsou nejnebezpečnějšími státy pro cestování pro rok 2008 Irák, Somálsko, Súdán, Afghánistán a Izrael. Hodnoceno bylo 140 zemí světa dle tzv. Global Peace Indexu, který je výsledkem celkem 24 kvalitativních i kvantitativních ukazatelů (např. výdaje na zbrojení, vztahy se sousedními zeměmi, ekonomická a vzdělanostní situace, riziko teroristického útoku nebo úroveň kriminality). Česká republika z tohoto hodnocení vyšla velmi dobře, celkově se umístila na sedmáctém místě ve světě, ve střední a východní Evropě pak dokonce na druhém místě hned za Slovinskem. Nejbezpečnějšími státy pro turismus byly vyhodnoceny státy severní Evropy, Nový Zéland a Japonsko.

Obr. č. 7: Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí USA

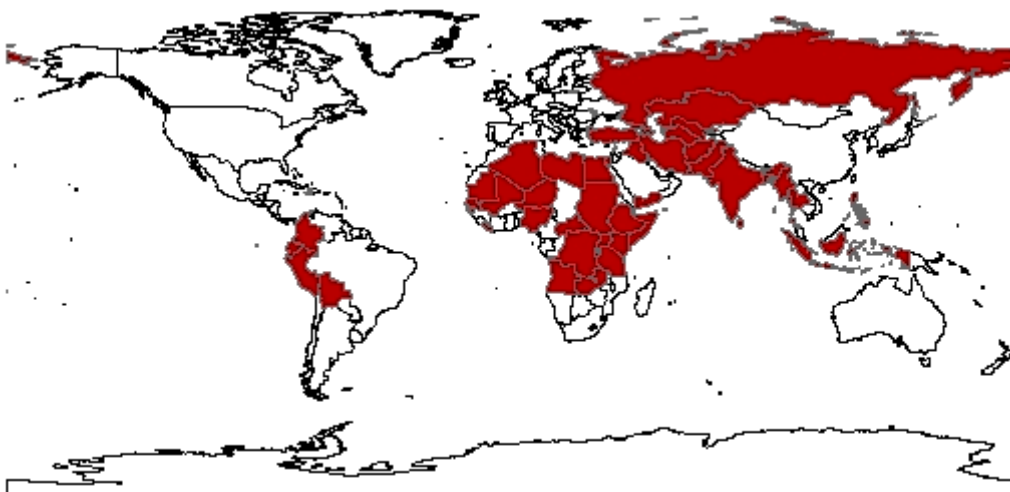


Zdroj: Dle dat z www.travel.state.gov k 12.1.2009²

Další doporučení či varování a příslušné informace lze najít i na stránkách mezinárodních organizací zabývajících se cestovním ruchem. Pro potřeby varování a sdělování informací turistům byl například v rámci Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) zprovozněn internetový portál www.sos.travel, který by měl poskytovat informace o přírodních i člověkem způsobených krizích v různých částech

světa, kde se předpokládá dopad na odvětví cestovního ruchu. Snahou tohoto portálu je připravit regiony na krizi stejně tak jako pomoci a urychlit tak jejich zotavení po krizi. Dalším smyslem portálu je právě informovat o potenciálním nebezpečí pro turisty. Vzhledem k tomu, že tento portál funguje zatím poměrně krátce, jsou v současné době přístupné pouze informace o nebezpečí nákazy ptačí chřipkou v jednotlivých regionech.

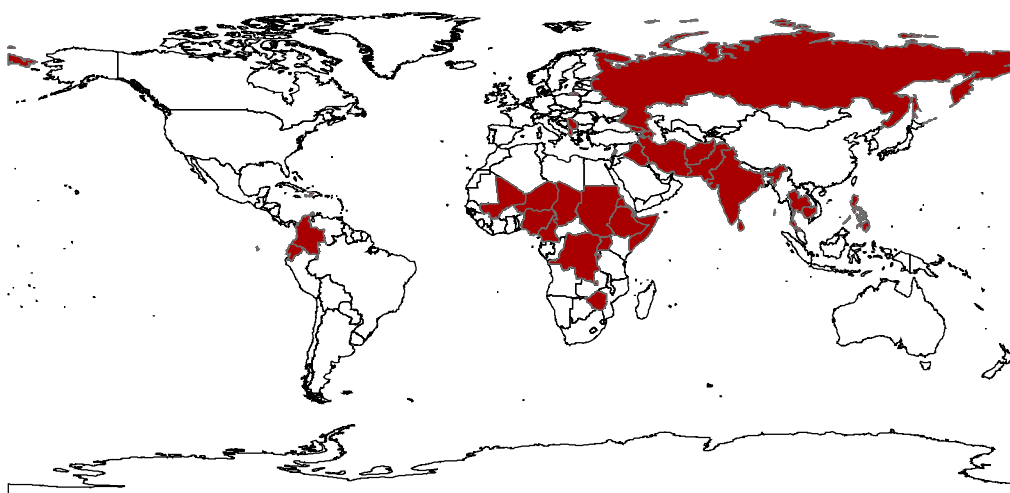
Obr. č. 8: Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí Francie



Zdroj: Dle dat z www.diplomatie.fr k 12.1.2009²

Druhým tématem, o kterém se internetový server zmiňuje, jsou tsunami, které zasáhly oblast jihovýchodní Asie v roce 2004, zahrnuje i údaje o pomoci pro region a jeho postupném zotavování z krize. Dá se předpokládat, že se v budoucnu na těchto

Obr. č. 9: Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí Velké Británie

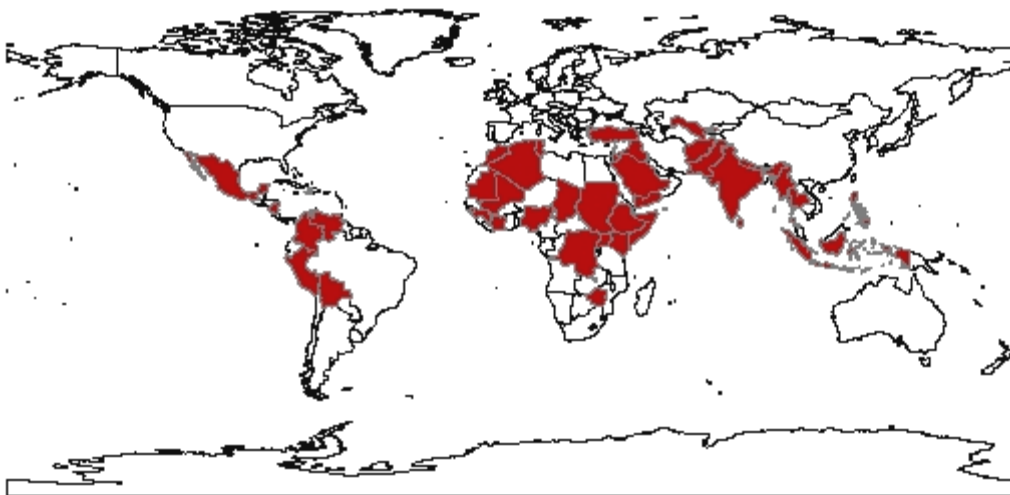


Zdroj: Dle dat z www.fco.gov.uk/travel k 12.1.2009²

internetových stránkách objeví i další varování, například před terorismem nebo přírodní katastrofou postiženým regionem.

Světová organizace cestovního ruchu také dala podnět k založení TERN (Tourism Emergency Response Network), která by měla fungovat nezávisle na UNWTO, měla by podporovat vzájemnou spolupráci. Její existence nemá dlouhého trvání, proto se také zaměřuje zatím hlavně na nebezpečí nákazy virem H5N1 (tzv. ptačí chřipka) a sdělování informací o něm veřejnosti. Tato skupina je také zodpovědná za krizový management celé organizace. Prozatím však chybí varování před různými formami politické krize, válečných konfliktů nebo teroristických útoků ve světě.

Obr. č. 10: Státy nedoporučené k cestám dle Ministerstva zahraničních věcí České republiky



Zdroj: Dle dat z www.mzv.cz k 12.1.2009²

Před cestou do zahraničí, zvláště pak při individuálním cestování do potenciálně nebezpečné destinace, by si měl každý turista zjistit, kde v cizí zemi mu v případě problémů poradí nebo pomohou. Pro tyto účely slouží síť velvyslanectví a ambasád jednotlivých států. Například Česká republika má v současné době (prosinec 2008) zahraniční zastoupení v 90 zemích světa (údaj se vztahuje k počtu velvyslanectví, dále je zřízeno 23 generálních a honorárních konzulátů). V případě, že turista cestuje na vlastní pěst do nebezpečného regionu, by mělo být vždy v jeho zájmu uvědomit

² Varování před cestami do vybraných států se u většiny z nich týká pouze vybraných nebezpečných regionů, nikoliv celého území státu. Jedná se pak pouze o varování před nebezpečnými regiony z důvodu politické nestability a nepokojů nebo z důvodu hrozících teroristických útoků. Na všech uvedených internetových zdrojích je možné najít i varování před zdravotními riziky v jednotlivých státech, ta ovšem do těchto obrázků zahrnuta nebyla.

velvyslanectví svého státu v cizině. Toto opatření je zvláště důležité v době, kdy se množí únosy zahraničních turistů i útoky na turistickou infrastrukturu. Po případném teroristickém útoku nebo přírodní katastrofě jsou turisté, kteří se v postižené oblasti vyskytují, vyzýváni k neprodlenému kontaktu buď svých blízkých doma, nebo právě zastupitelského úřadu v zahraničí, aby se předešlo tomu, že budou považováni za možnou oběť (tato výzva je zveřejněna i na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky).

6.3 Snahy o zvyšování bezpečnosti turistů

Bezpečnost při cestování se stala v nedávných letech jedním z nejvíce medializovaných témat v rámci cestovního ruchu. Právě proto že je jedním z diferencujících faktorů, měl by jí být v této kapitole o motivaci věnován jistý prostor, který bude zaměřen převážně na změny a nová bezpečnostní opatření ve světě v posledním desetiletí, obzvláště pak po útocích v New Yorku v roce 2001.

Největší změny v rámci bezpečnostních opatření nepochybně prodělala letecká doprava a ubytovací služby, zvláště pokud jde o velké mezinárodní hotelové řetězce. Posílena byla bezpečnost na letištích, obzvláště mezinárodních. Kromě obvyklé pasové kontroly byla zavedena další kontrolní opatření, mezi něž patří kontrola zavazadel, detekce kovů pomocí ráků i osobní prohlídky, stejně jako nepřetržitý dohled pomocí videokamer. Tyto prohlídky se netýkají pouze cestujících, musí je každodenně podstupovat i personál letadel stejně jako zaměstnanci úklidu. Jak uvádějí Denécé a Meyer (2006), zaměstnanci pařížských letišť se musí při nástupu do práce identifikovat elektronickou kartou, která kontroluje jejich identitu. Změny proběhly i na palubách letadel. Některé letecké společnosti se zaměřily na zesílení bezpečnosti osob v pilotní kabině, byly instalovány pancéřové dveře a také zakázán vstup do prostorů před kabinou, každý pohyb v těchto prostorech je monitorován. Dalším opatřením je přítomnost speciálních bezpečnostních agentů na palubách, obzvláště se to týká letů do USA a Kanady. Turisté jsou také nuceni respektovat seznam předmětů, které není možno letecky přepravovat buď vůbec, nebo pouze v úložním prostoru (ne v kabině letadla).

Druhým významným cílem teroristických útoků je turistická infrastruktura, obzvláště ubytovací zařízení. V takovém případě mezi nejohroženější patří mezinárodní hotelové řetězce, hlavně pro svou symbolickou hodnotu a také pro věhlas, díky kterému

se v nich ubytovává většina zahraniční klientely. Mnoho těchto hotelů bylo nuceno zavést v posledních letech další bezpečnostní opatření. Turisté si postupem času museli zvyknout na mnohdy zdlouhavá ověřování identity nebo prohlídky zavazadel. Je ovšem i určitá skupina hostů, původem hlavně ze Severní Ameriky, která, jak uvádějí Denécé a Meyer (2006), vyhledává viditelná bezpečnostní opatření, díky nimž má pocit většího bezpečí. Naopak odlišný účinek mohou viditelná opatření mít na jiné turisty, kteří preferují civilní oblečení bezpečnostních agentů nebo nesnesou pocit, že jsou nápadně sledováni. Některé hotely se v poslední době stávají téměř pevnostmi. Zvláště v komplexech nacházejících se v arabském světě a majících většinový podíl zahraniční klientely byla přijata opatření, jež se týkají ochrany proti možnému útoku pomocí dopravního prostředku s náloží, dozoru u vstupu do hotelu (kontrola hostů i zaměstnanců) i kontroly veřejných prostranství hotelu, dále sledování pomocí videokamer i prověřování zásilek pro hosty. Posílen byl také systém spolupráce s bezpečnostními složkami státu (policie, požární sbory) a s mezinárodními institucemi (např. Interpol). Velké hotelové společnosti založily speciální oddělení pro bezpečnost, které má za úkol identifikovat případná rizika a navrhnout systém obrany proti nim.

Všechna bezpečnostní opatření jsou zaváděna z důvodu zvýšení bezpečnosti zákazníka. Je ale zcela evidentní, že tato opatření část lidí obtěžují a mohou vést k odrazení některých turistů od cestování. Zvýšené množství kontrol na letišti nutí potenciálního cestovatele dostavit se na letiště v dostatečném časovém předstihu, jinak hrozí zmeškání letu. Na palubu letadla není možné vzít si vlastní nápoj, čímž je turista donucen zakoupit předražené láhve s pitím buď v bezcelních obchodech, nebo na palubě letadla. Někdy mohou bezpečnostní opatření člověka znervóznit, takový turista pak z důvodu zjevné nervozity může být podroben dalším důkladnějším prohlídkám. Bezpečnostní opatření se mohou také negativně odrazit v ceně letenek, objevují se nové bezpečnostní taxy nebo povinné pojištění.

Výčet zmiňovaných opatření není úplný, jedná se pouze o nástin současné situace. Nutné je také zdůraznit, že přestože jde o preventivní opatření, není nikdy možné eventualitu útoku zcela vyloučit. I velmi propracovaná a přísná bezpečnostní opatření mohou selhat například díky lidskému faktoru. Pro takovéto případy je vhodné mít vypracovaný krizový plán (viz následující kapitola č. 7), který výrazně urychlí rozhodování v případě krizové situace a může tak omezit její dopady.

7. Krizový management

V nedávno minulých letech se nejen na odvětví cestovního ruchu podepsala řada událostí, které lze označit za krizové nebo přímo za katastrofy (podrobněji viz kapitola č. 3). Jejich příčiny byly jak přírodní (tsunami, zemětřesení, šíření nových nemocí atd.), tak i člověkem vyvolané (váčky, teroristické útoky, politické a ekonomické krize), a dopad měly na území všech řádovostních úrovní, od malých regionů přes celostátní úroveň až po globální. Jak uvádějí Laws, Prideaux a Chon (2007), každá krize má své unikátní charakteristiky i průběh a je velmi těžké navrhnout jedno řešení, které by bylo platné pro všechny typy krizí. Jedno mají všechny krize společné, demonstrují známý fakt, že cestovní ruch je velmi citlivé a snadno ovlivnitelné odvětví, ve kterém každý zásah může vyvolat pouze velmi pomalu (mnohdy však ne zcela) napravitelné změny. V porovnání s minulostí jsou v dnešní době události, které negativně ovlivňují odvětví cestovního ruchu, daleko častější a pravděpodobnější. Organizace i jednotlivé firmy nemohou zcela kontrolovat rizika a omezit případné dopady bez předchozí přípravy a strategie. Přestože je důležitost krizového managementu v cestovním ruchu více než zjevná a významná na všech úrovních (od jednotlivých firem, hotelů a cestovních kanceláří přes regiony, státy i nadnárodní korporace), nebyl dosud tomuto tématu věnován dostatek pozornosti v odborné literatuře. Potřeba krizového managementu se vždy stane aktuálním tématem v době nějaké krize (např. současné celosvětové ekonomické, také teroristický útok viz kapitoly 4 a 5), ale jak bude ukázáno na následujících stránkách, tvorba krizového managementu by neměla začít až v době výskytu problému samotného, protože vyžaduje dlouhodobou přípravu. Krizový plán by tedy měl být jedním z hlavních zájmů managerů v oblasti cestovního ruchu, stejně jako je tomu v ostatních oborech ekonomiky, a měl by vycházet ze zkušeností z minulosti, a to ze zkušeností jak vlastních, tak i přejatých a osvědčených u ostatních firem, organizací. Je tedy zřejmé, že porozumění příčinám krize a snaha o jejich vysvětlení je prvním krokem k jejich překonání (popřípadě úplnému zabránění jejich vzniku) a také k redukci jejich dopadů.

Množství literatury, která se zabývá krizovým managementem, ať už všeobecně, nebo přímo v oblasti cestovního ruchu, v posledních letech stále roste. Zahrnuje jak ucelené publikace věnující se tématu, tak i příkladové studie, zaměřené na konkrétní lokalitu nebo událost. Jak připomínají Laws a Prideaux (2006), je toto téma hlavním

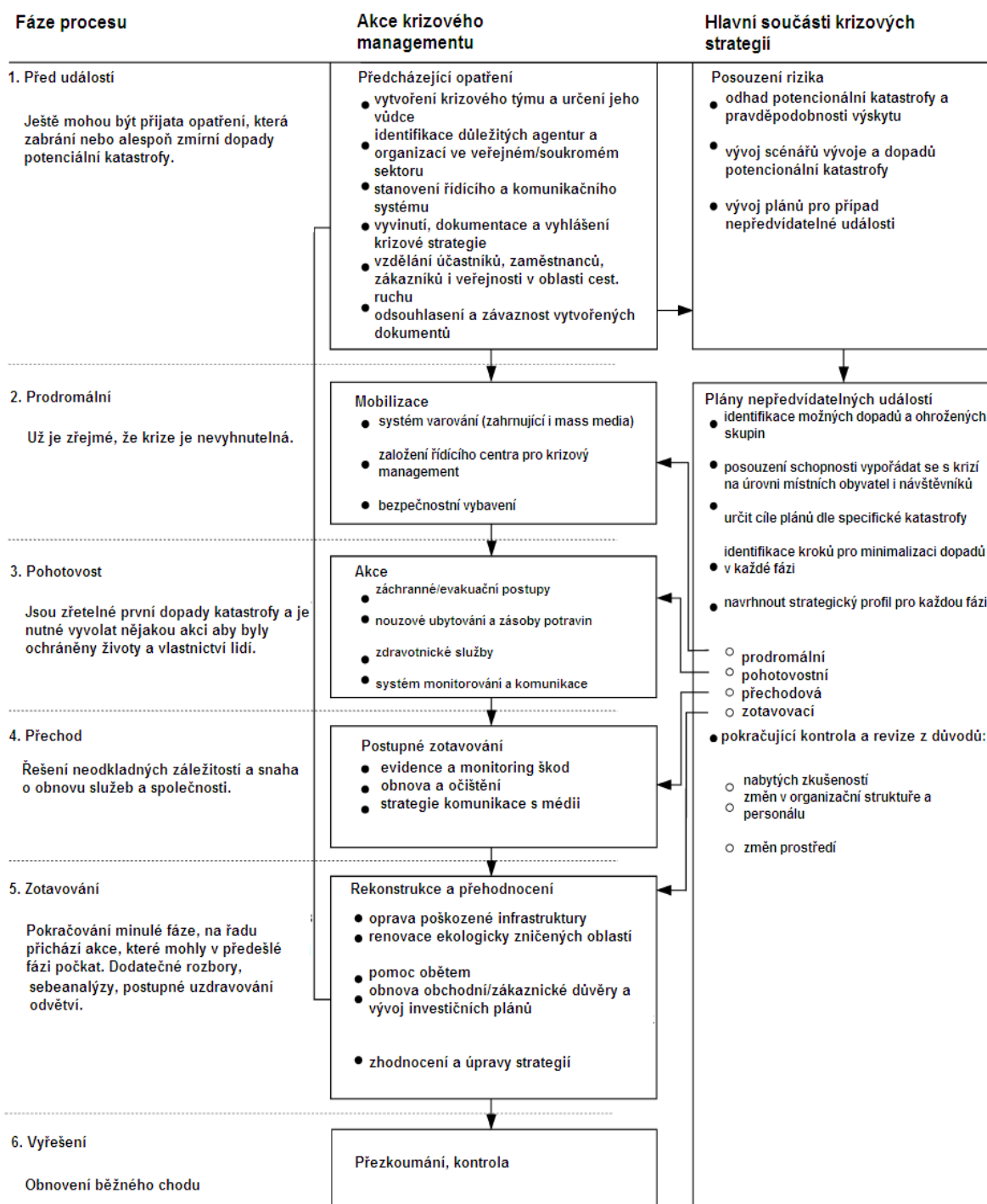
zájmem i mnoha odborných zahraničních časopisů, jako například Risk Analysis, Risk Management, Disaster Planning and Prevention nebo Emergency Planning Digest.

Úvodem této kapitoly je důležité vysvětlit, co je myšleno pojmem krize. Definicí krize v oblasti cestovního ruchu existuje celá řada, většina z nich si je navzájem velmi podobná. Trojice autorů Sönmez, Backman a Allen (1994 cit. v Sönmez 1998, s. 441) popisuje krizi jako „jakoukoliv událost, která může ohrozit běžný provoz a řízení podniku v rámci cestovního ruchu; zničit reputaci turistické destinace z hlediska její bezpečnosti, atraktivity a komfortu pomocí negativního vnímání návštěvníků této destinace; vyvolat pokles v místní ekonomice cestovního ruchu a narušit kontinuitu obchodních operací v cestovním ruchu, a to zvláště redukcí příjezdů a turistických výdajů“. Faulkner (2001) rozlišuje ve své studii krizi a katastrofu dle toho, zda se jedná o příčiny vnitřní (krize) nebo vnější (katastrofa). Krizi definuje jako „situaci, kde hlavní příčina tkví ve špatné vnitřní struktuře managementu a špatných postupech nebo v chybě při přizpůsobování se změnám“, katastrofu pak jako „stav, kde podnik (nebo společenství firem v případě turistické destinace) je konfrontován s náhlými a nepředvídatelnými katastrofálními změnami, které může jen velmi nepatrně ovlivnit“ (s. 136). Jak však tento autor zmiňuje, krize může způsobit obrat nejen k horšímu, ale i k lepšímu (podniknout k inovacím, snaze o nalezení nového trhu apod.) Další možnou, spíše obecnou definici krize, uvádějí Pearson a Clair (1998 cit. v Bonn a Rundle-Thiele 2007, s. 616) a charakterizují ji jako „málo pravděpodobnou událost, která má ale obrovský dopad a která ohrožuje životaschopnost organizace a je charakterizována nejasnou příčinou, následkem a možnostmi řešení stejně jako přesvědčením, že rozhodnutí musí být udělána okamžitě“. Krizový management lze tedy definovat jako určitý soubor opatření a akcí, jejichž smyslem je připravenost na krizovou situaci a které mají vést k snížení potenciálního rizika stejně jako k omezení dopadů.

Dle délky trvání krize a rychlosti jejího nástupu dělí Parsons (1996 cit. v Ritchie 2004) krizové situace do tří skupin: *okamžité* krize, které se vyskytnou bez jakéhokoliv předchozího varování a není tedy možné se na ni připravit (zde se jedná hlavně o přírodní katastrofy, které jsou často nevyhnutelné, ale jejich následky mohou být pomocí plánování do určité míry zmírněny); *pozvolna vznikající* krize, které se objevují postupně a mohou být omezeny nebo úplně zastaveny organizovanou akcí; a *dlouhodobé* krize, které mohou trvat týdny, měsíce ale i roky. Strategie, které řeší krizi, jsou tedy dle tohoto dělení závislé na množství času, který pro rozhodnutí potřebujeme,

rozsahu krize a na závažnosti události. Porozumění krizím a katastrofám, jejich životnímu cyklu a potenciálním dopadům může napomoci vývoji těchto strategií, podle kterých by se měly řídit jednotlivé firmy, regiony i státy, pro které cestovní ruch hraje důležitou roli.

Obr. č. 11: Rámec pro krizový management v cestovním ruchu



Zdroj: upraveno dle Faulkner (2001)

Přestože potřeba porozumění a kontroly krize je zcela evidentní, není tento úkol pro managery pohybující se v cestovním ruchu, zcela snadný, hlavně z důvodu poměrně chaotické povahy krizí a katastrof. V případě, že je krizový management vypracováván až v době objevující se krize, se další ztížení objeví v podobě časového presu. Limitované možnosti kontroly výsledků a velká míra nejistoty jsou další důsledky zanedbání přípravy krizového managementu. Mnohdy je těžké v právě probíhající krizi identifikovat její stádium. Jak uvádí Ritchie (2004), nejtěžší je identifikace fáze v případě, že je krize nebo katastrofa geograficky rozšířená na velkém území. Některé regiony pak mohou být více ohroženy, a tudíž v pokročilejší fázi vývoje krize, zatímco jiné mohou být největších dopadů krize zcela ušetřeny. Celkový rámec pro krizový management v cestovním ruchu uvádí obrázek č. 11. Je v něm vymezeno 6 fází: stádium před krizí, prodromální fáze (která, jak zmiňuje Gurtner [in Laws, Prideaux a Chon 2007], se nemusí u každé krize objevit, protože například v případě teroristického útoku většinou není čas na varování a evakuaci), fáze pohotovosti, přechodu, zotavování a závěrečné vyřešení. Dále shrnuje i jednotlivé kroky, dle kterých by úspěšné řešení krize mělo postupovat.

Jedním ze základních pilířů krizového managementu je tvorba preventivní strategie. Tento pojem definují Pásková a Zelenka (2002, s. 224) jako: „strategii, předcházení problémům, dopadům, nežádoucím změnám, vlivům“. Proces, kterým strategie vzniká, se nazývá strategické plánování. Stejní autoři ho popisují jako systematický proces, jehož cílem je optimalizace rozvoje plánované aktivity. Jak uvádí Ritchie (2004), je tvorba strategického plánu obvykle rozdělena do 4 hlavních částí: *strategická analýza*, která zkoumá prostředí z pohledu makro i mikro, *směr a výběr strategie*, kde jsou stanoveny obecně použitelné strategie pro dosažení cílů, *realizace strategie a její kontrola*, která podrobněji rozpracovává organizační strukturu, lidské a finanční zdroje, stanovuje vedoucí postavení a kontrolní mechanismy, a *zhodnocení a zpětná vazba*, kam patří i průběžné změny ve strategii v návaznosti na zvýšení její efektivity. Účinný krizový management založený na strategii je nezbytný pro odvětví cestovního ruchu, které je velmi snadno ovlivnitelné vnějšími politickými, ekonomickými, sociálními i technologickými faktory, které často není možné kontrolovat a ovlivnit zevnitř odvětví. Jak upozorňuje Faulkner (2001), organizace mají často vypracovaný pouze jeden krizový plán pro případ konkrétního typu rizika. Tento plán pak může být zcela nepoužitelný v případě, že se místo například předpokládaného zemětřesení dostaví ekonomická krize. Proto je nutné zvážit všechny potenciálně možné

příčiny krize a na ně navázat možnosti jejich řešení. Zároveň tento autor zdůrazňuje roli vzdělávání personálu a jeho přípravu na krizové situace. Dostatečné zdroje, jak finanční, tak lidské, však v takovýchto případech jsou k dispozici většinou pouze u větších firem.

Příkladem možnosti vzdělávání personálu je zcela nepochybně projekt, který proběhl v Praze v období od září 2006 do listopadu 2007. Nesl název „Prevence kriminality a krizový management v hotelovém provozu“ a byl financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a z rozpočtu hlavního města Prahy. Realizátorem a iniciátorem projektu byla Asociace hotelů a restaurací České republiky. Hlavními cíly byla prevence majetkové trestné činnosti (kapesní krádeže, odcizení vozidel atd.), terorismus jako globální hrozba a zásady bezpečného chování zaměstnanců hotelu. Semináře byly pro účastníky zdarma, bylo proškoleno celkem 386 pracovníků hotelových a restauračních provozů. Projekt byl kladně hodnocen ze strany účastníků i ze strany majitelů hotelů a restaurací. Stejně kladně ho hodnotila i Policie České republiky. V současné době projekt pokračuje i v ostatních krajích v republice, je však nutné školení telefonicky objednat a již není zdarma.

7.1 Tvorba krizového plánu a jeho implementace

Přestože instituce, organizace i jednotlivé firmy mohou tvořit předběžné strategie pro případ krize, často nejsou ani tak schopny krizi zcela zabránit. Nejdůležitější funkcí krizového managementu je tedy rozeznat možnou krizi ještě před jejím vznikem nebo v její počáteční fázi a nastolit potřebná opatření, která omezí její dopady. Četné studie (Burnett 1998, Kash a Darling 1998 cit. v Ritchie 2004, Bonn a Rundle-Thiele 2007) ukázaly, že efektivnější je tvořit strategii před tím, než se krize objeví, než vypořádávat se s tímto úkolem v průběhu prvotních fází krize. Tvorba takového plánu pak není omezována časovým hlediskem ani nedostatečnými finančními nebo lidskými zdroji. Jako nástroje pro tvorbu plánu uvádějí autoři Kash a Darling (1998 cit. v Ritchie 2004) například *strategické předpovídání*, které bere v úvahu předpovědi potenciálních krizí a katastrofických situací a může zahrnovat i simulace dopadů a jejich kvantifikaci nebo diskuse příčin. *Kontingenční plánování* se zabývá situacemi jako například hrozba války nebo možná stávka vedoucího letištního personálu. Plány jsou použitelné pro málo pravděpodobné události, situaci je však možné řešit hned, když se objeví. *Analýza scénáře* je detailním pokusem o popsání potenciálního konečného stavu v případě

konkrétních rozhodnutí. Tento scénář je pouze hypotetický, ale je schopen vyvolat diskusi o rozhodnutích, která pak mohou být použita v kontingenčních plánech nebo v případě naléhavosti. Pokud se jedná o přírodní katastrofu, jsou dalšími nástroji ještě *mapování ohrožených zón*, které obsahuje i informace o minulých neštěstích a pravděpodobnosti výskytu, a také *integrováný pohotovostní plán*, jehož součástí je i příprava varovných systémů, založení řídicího centra pro krizový management a příprava spolupráce bezpečnostních složek s organizacemi pracujícími v odvětví cestovního ruchu. I přes obrovskou důležitost aktivního plánování se ve výzkumu zaměřeném na turistické organizace vedeném Gonzalesem Herrerem (1997 cit. v Ritchie 2004) ukázalo, že ve Španělsku mělo pouze 29 % organizací krizový plán v porovnání s 78 % organizací v USA. Poměrně nízký podíl je zcela určitě ovlivněn stářím výzkumu, který proběhl ještě před útoky v New Yorku v září 2001, můžeme se ale pouze domnívat, zda by dnes toto procento bylo vyšší, jelikož žádné aktuálnější údaje nejsou k dispozici. V České republice, podle informací Asociace českých cestovních kancelářů, krizové plány cestovní kanceláře nemají vůbec, odvolávají se pouze na proškolené zástupce CK v destinaci, kteří by údajně měli být schopni situaci vyhodnotit a zvládnout.

Zatímco předcházející odstavec byl věnován spíše krizovému plánování, je třeba se zmínit o fázi, kdy se možný problém vyvine v krizi nebo v katastrofu. V tom případě je potřeba začít s realizací strategie, která vyžaduje velkou míru flexibility a neustálé kontroly výsledků, zahrnující hodnocení, výběr a uskutečnění vhodné strategie, provádění efektivní komunikace a kontroly, dále kontrolu přerozdělovaných zdrojů pro zlepšení jejich efektivního využití v době takovýchto událostí a v neposlední řadě také identifikaci a spolupráci s klíčovými zástupci organizací cestovního ruchu i ostatních průmyslových odvětví. Je také potřeba zdůraznit, že v případě krize, která se už naplno projevila, jsou politické praktiky a zaběhnuté rozhodovací postupy, kterými jsou organizace obvykle řízeny, více než nevhodné z důvodu jejich zdlouhavosti a přílišné byrokratičnosti (Faulkner 2001). Neumožňují totiž okamžitou a efektivní reakci na současné podmínky a často tvoří významnou bariéru při spolupráci různých účastníků a řešitelů krize v rámci jednoho odvětví i mezi odvětvími. Důležitá je i míra připravenosti na krizi, neboť příprava jednotlivých bodů krizového plánu až v době jeho nutnosti může vést k ukvapeným a neefektivním rozhodnutím. Připravenost spočívá i ve sledování signálů a jejich vyhodnocování. Zde je možno zmínit studii Halla (2002),

kteřá upozorňuje na nedostatečnou reakci na teroristické útoky menšího rozsahu ve světě před útoky z 11. září 2001.

Pro realizaci krizového plánu je velmi důležitá vzájemná komunikace, nejen mezi realizátory strategie, ale i s veřejností. Ta se většinou v první řadě děje pomocí médií. Jak již bylo zmíněno, média mají velkou moc, mohou v tomto případě působit negativně i pozitivně. Negativní vliv se projeví podpořením krize nebo případnou transformací zdánlivě nevýznamného incidentu v krizi (Ritchie 2004). Komunikační plán tedy může omezit škody, které média napáchají v případě, že nedostanou použitelné informace a jsou nuceny si na základě svých předpokladů domýšlet, což může vést například k rozšíření paniky mezi potenciálními turisty a k hromadnému odvolávání zájezdů. Tisk a jiné formy médií mohou ale v případě krize i pomoci v šíření varování a připravit veřejnost na možnou katastrofu (v případě, že je jí možné předvídat s předstihem). Důležitá je jejich role i v období zotavování turistické destinace, kdy slouží jako zdroj informací o současné situaci a mohou pomoci v nastartování obnovy destinace. Prospěšnost komunikačního plánu je zřejmá nejen pro novináře, ale i pro zaměstnance v odvětví, akcionáře, vládní úředníky, místní obyvatele nebo turisty, vyskytující se v dané lokalitě. Právě turisté jsou v době náhlé krize v daleko větším nebezpečí, jelikož neznají místní rizika a většinou nejsou obeznámeni se systémem reakce na katastrofu.

Zdroje, ať už finanční nebo lidské, jsou klíčové pro tvorbu krizového plánu. Zahrnují složení řídicího krizového týmu a lze tvrdit, že strategie sama o sobě by byla zcela zbytečná bez flexibilní organizační struktury a silné pozice vedení pro kontrolu realizace strategie (Ritchie 2004). Role vedoucí pozice je značná v rámci organizací, průmyslového sektoru ale i na úrovni destinace, kde udává směr, kterým se ubírá řešení krize. Stejně tak je důležitá role vedení v podobě mluvčího, který předává aktuální informace médiím i občanům postižené oblasti. Zároveň by vedoucí jednotlivých týmů měli spolupracovat a kontrolovat svůj tým, což může napomoci v rychlé obnově. Vedení jednotlivých skupin by se měla pravidelně setkávat a snažit se zlepšit efektivitu své práce. Studie autorů Sönmez a kol. (1999) navrhuje složení krizového týmu rozděleného do 4 hlavních skupin: *komunikační tým*, v jehož čele stojí kvalifikovaný mluvčí, který média seznamuje s aktuálními informacemi z oblasti a který má za úkol shrnout veškeré podstatné zprávy a podat je médiím včas, aby bylo zabráněno případnému „překrucování“ informací. *Marketingový a propagační tým* usiluje o co nejrychlejší zotavení destinace a profiluje minulé i potenciální budoucí návštěvníky

oblasti. Snaží se také o vysledování změn v image destinace, o jeho nápravu a o nalákání turistů zpět do země nebo regionu. *Koordinační tým* dohlíží nad posuzováním způsobených škod, shromažďuje informace související s katastrofou a předává je dále komunikačnímu týmu. Na starost má také odhad předpokládané doby zotavování destinace. *Finanční tým* zkoumá výdaje během celé fáze uzdravování a řídí shromažďování peněz pro uskutečnění cílů krizového managementu.

Ritchie (2004) uvádí příklad krizového týmu na mezinárodní úrovni. Jedná se o tým formovaný Mezinárodní organizací cestovního ruchu (UNWTO) pro potřeby vypořádání se s dopady atentátů z 11. září 2001 na cestovní ruch. Tato skupina zahrnovala klíčové představitele odvětví a zástupce jednotlivých členských zemí organizace. K jejich úkolům patřil sběr informací o dopadech krize, sdílení návrhů a společné úvahy o strategiích, které by napravily dezinformace a vnímání destinací cestovního ruchu zákazníky.

Jedním z doplňků v komunikační nebo informační části krizové strategie se stalo i zřizování telefonických infolinek. Takovéto linky mohou poskytnout rady a informace veřejnosti, médiím ale také jednotlivým segmentům v rámci cestovního ruchu. Kromě telefonických linek jsou v současné době internetizace stále více používaným komunikačním zdrojem informace z webových stránek.

Cestovní ruch je odvětví, které zahrnuje mnoho malých i větších seskupení z veřejného i soukromého sektoru na úrovni mezinárodní, národní, regionální nebo lokální. Není tedy jednoduché vyhovět všem zájmům v jedné strategii, je ale zřejmé, že je nutné postupovat společně a sjednotit přístup ke krizovému managementu. Rozdíl mezi velkými a malými firmami v tomto případě je zcela zřejmý. Velké, často mezinárodní firmy mohou krizový tým zaměstnat v rámci firmy jako stálé zaměstnance. Ale odvětví cestovního ruchu je z velké míry tvořeno hlavně malými a středními podniky, které v době krize spíše spoléhají na odvětví a jeho vedení jako takové a na podporu z jeho strany při tvoření krizového plánu. Potřeby a problémy těchto firem se liší dle regionů a je téměř nemožné je všechny rovnou zahrnout do plánu pro celý stát. Tvorba národního krizového plánu by tedy měla vycházet z lokálních a regionálních plánů a měla by tvořit jejich rozšíření. Nejdůležitějším faktorem při tvorbě takového plánu je tedy vzájemná komunikace a spolupráce různých organizací, vládních sekcí, pohotovostního personálu, médií a dalších.

7.2 Závěrečné zhodnocení krizového plánu a zpětná vazba

Závěrečnou fází v procesu vypořádávání se s krizí je zhodnocení použité strategie a její případné úpravy. K této fázi organizace nebo destinace může přistoupit až v okamžiku, kdy se začíná z krize vzpamatovávat a vše se pomalu vrací do normálního stavu. Krize je vždy obdobím chaosu a může mít dlouhodobé následky, změny které vyvolá ovšem mohou být jak pozitivního, tak negativního rázu. Z přestálé krize se organizace může poučit, je možné provést změny politiky stejně jako změnit strategie, které nebyly v době krize efektivní. Lze také tvrdit, že některé firmy nebo i celé destinace mohou z nastalé krize nebo katastrofy mít prospěch. Ritchie (2004) uvádí jako příklad výjezdy amerických turistů, kteří v roce 1991 v důsledku války v Perském zálivu omezili své cesty do oblastí Blízkého východu i do Evropy a z tohoto omezení profitovala Karibská oblast, která zaznamenala zvýšený počet návštěvníků.

Změny, které je možné díky zpětné vazbě nastolit, se mohou týkat organizační struktury, složení krizového týmu nebo závazku obstarat více zdrojů pro komunikační tým. Přínosem rekapitulace průběhu krize a reakce na ni je zlepšení krizových strategií a plánů, které může v budoucnu napomoci v nalezení rozdílů mezi „pouhým“ problémem a opravdovou krizí.

7.3 Krizové plány pro Prahu a Českou republiku

V České republice se s tvorbou krizových plánů započalo v roce 2000, kdy po více než 10 letech nebyly žádné staré dokumenty z dob socialismu aktualizovány ani nové vytvořeny. Plány byly dotvořeny na úrovni krajů v roce 2004. Území Prahy bylo souhrnně zpracováno v krajském plánu Odborem krizového řízení Magistrátu hlavního města Prahy, jednotlivé městské části potom tento plán rozpracovaly pro své potřeby. Celkově tedy vzniklo pro Prahu 23 typových plánů, které řeší hrozbu jednotlivých rizik a na jejich základě bylo vytvořeno 32 operačních plánů, z nichž jeden řeší přímo i hrozbu teroristického útoku. Dokumentem, který se zabývá možností terorismu v České republice, je i Národní akční plán boje proti terorismu. Tento plán podrobně vymezuje potenciální cíle teroristických útoků, jednotlivá opatření při možném ohrožení i oblast krizového řízení. Akční plán sice zdůrazňuje, že Česká republika je zemí, kde nedochází k otevřeným projevům mezinárodního terorismu, ale zároveň uvádí

argument, že by bylo nezodpovědné považovat tento fakt za trvalý a nevěnovat této problematice odpovídající pozornost.

Krizový plán pro Prahu je dokumentem, který se zabývá ochranou veškerého obyvatelstva žijícího na území hl. m. Prahy z krátkodobého hlediska, tedy i cizinců a turistů v Praze, podrobněji se ale této skupině nevěnuje. Je tedy otázkou, zda by se cizinec, který nezná místní řeč a prostředí, včas dozvěděl o případné hrozbě a zda by byl schopen na ni zareagovat. Přesto je dle informací z Odboru krizového řízení (23. 1. 2009) pražský krizový plán v porovnání s obdobnými dokumenty v Evropě i ve světě velmi podrobně rozpracován a jeho funkčnost dobře zajištěna. V případě hrozící krize je svolán krizový štáb, který se schází na operačním středisku v centru Prahy v budově Magistrátu hlavního města Prahy na Mariánském náměstí. Krizový štáb zahrnuje deset osob, které rozhodují o postupu v dané situaci. Mezi ně patří primátor města, 1. i 2. náměstek primátora, ředitel odboru krizového řízení, ředitel Magistrátu hlavního města Prahy, ředitel Hasičského záchranného sboru Praha, ředitel Policie České republiky – krajského ředitelství, ředitel Krajského vojenského velitelství, ředitel Zdravotnické záchranné služby a Městské policie. Dále existuje 5 odborných skupin v závislosti na povaze problému, a to skupina Bezpečnosti, Dopravy, Ekologie a smogu, Krizového řízení a integrovaného záchranného systému a Hygieny a epidemiologie, které jsou složeny z odborníků pro jednotlivé oblasti a slouží jako poradní sbor pro krizový štáb.

Krizové plány se tedy v České republice vyskytují prozatím pouze na úrovni státní a na úrovni jednotlivých krajů a jejich zaměření je spíše všeobecné. Výjimku tvoří pouze mezinárodní hotelové řetězce, které zpravidla strategii pro případ krize mají vypracovanou a v praxi ji dokáží využít. Prvním krokem k tvorbě krizových plánů na úrovni jednotlivých firem pracujících v odvětví cestovního ruchu je již zmiňovaný projekt Prevence kriminality a terorismu v hotelovém provozu. Jako doprovodný produkt projektu byla vydána brožura, která slouží jako studijní materiál, shrnuje hrozby a postupy v jednotlivých krizových situacích a mimo jiného také nabádá k vytvoření krizového managementu i na úrovni jednotlivých firem. Opatření krizového managementu tato publikace dělí na proaktivní (organizace taková, aby rizika nemohla nastat), preventivní (zamezení situacím, které mohou vést k poruchám, neštěstím), přípravná (soustředěná na omezení rozsahu událostí), zmírňující (odstraňování následků) a vedoucí k opětovnému navození normální situace. Publikace také uvádí, že v reálném životě se daří naplnit preventivní opatření, ale hůře se prosazují opatření přípravná,

jelikož vyžadují spolupráci lidí z různých oblastí (AHR ČR 2007). Z hlediska srozumitelnosti je tento zdroj velmi dobře zpracován, může být prvním krokem pro tvorbu krizového managementu v cestovním ruchu na úrovni jednotlivých firem.

Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007-2013 (dále jen Koncepce) obsahuje opatření 4.4 Krizový management a zkvalitnění fungování správních orgánů v oblasti cestovního ruchu v ČR. Naplnění tohoto opatření by mělo vést k zajištění pohybu turistů na našem území a k jejich bezpečnosti, vytvoření krizového scénáře pro případ ohrožení cestovního ruchu v ČR a ke spolupráci na projektech a aktivitách s mezinárodními organizacemi. Dle vyjádření pracovníků agentury Czechtourism (4.2.2009) toto opatření zatím nemá v praxi žádný dopad. Samotná agentura Czechtourism však krizový plán vypracovaný má, jeho stručnou verzi by měl znát každý zaměstnanec agentury a v případě ohrožení nebo jen podezření na ohrožení odvětví v České republice je zahájen proces vypořádávání se s krizí. Jako krizi definuje tento dokument událost, která „primárně ohrožuje pověst České republiky a může mít tedy významný dopad na turistiku a příjezdy zahraničních turistů do země“ (Manuál krizové komunikace, s. 6). Krize pak dělí na závažné (kam patří i teroristický útok nebo atentát) a krize menšího rozsahu (takové, které mohou poškodit pověst České republiky nebo samotné agentury Czechtourism). Krizový tým se skládá z krizového koordinátora a krizového komunikátora, jejich zástupců a pomocných členů týmu. Dále je sestaven seznam externích poradců a konzultantů například z oblasti práva, životního prostředí nebo zdravotních otázek. Plán je vytvořen velmi přehlednou formou, obsahuje i postupy a pravidla například pro komunikaci s médii.

Jak je tedy z této kapitoly zřejmé, Česká republika jako celek má stále ještě rezervy ve vypracovávání a implementaci krizových plánů. V první řadě je nutné, aby cíle Koncepce byly naplněny v co nejkratším časovém intervalu, protože právě státní úroveň by měla být vzorovou pro přípravu krizových plánů u jednotlivých firem a nevládních sdružení v oblasti cestovního ruchu.

Závěr

Ovlivnění cestovního ruchu hrozbou terorismu je zcela zjevné, přesto mu doposud nebylo obzvláště v česky psané literatuře věnováno mnoho pozornosti. Tato práce si kladla za cíl poukázat na vztah, který existuje mezi těmito dvěma procesy, a ukázat vzájemné ovlivnění na příkladu Egypta, stejně jako nastínit možnosti, jak předejít negativním dopadům krizové situace.

Při snaze vysledovat změnu v četnosti útoků na turistické cíle se jako hlavní problém ukázala neúplnost databází, které evidují teroristické útoky ve světě. Proto bylo vycházeno z odborných studií již publikovaných a data byla doplněna o údaje o dalších útocích na turisty z archivů novinových článků. Částečně lze změnu situace ilustrovat na příkladu Egypta, tedy že dříve se jednalo hlavně o větší počet menších útoků, které s sebou nenesly výrazné ztráty na životech. Tyto menší útoky na čas ochromily jednu oblast, destinaci nebo případně celý stát, ale neměly celosvětový dopad. S nástupem nového tisíciletí však došlo ke změně jak v množství útoků (snížení), tak v jejich intenzitě (větší počet obětí). Ukázalo se, že díky globalizaci a hlavně díky mediální pozornosti může jeden útok, byť pouze na krátkou dobu, ochromit celé odvětví cestovního ruchu. Dále bylo prokázáno, že cestovní ruch v globálním měřítku je velmi rezistentní odvětví, které i přes různá vnitřní nebo vnější narušení vykazuje stále růst. Doba, za kterou se situace v destinaci stabilizuje po narušení, je z globálního hlediska velmi krátká, pro jednotlivé destinace však může zotavení trvat i několik let. Hlavním problémem je samotné chápání zotavení cestovního ruchu v destinaci nebo státu. Je možné zkoumat zotavení tak, jak ho chápou odborníci z oblasti cestovního ruchu (tedy jako návrat k hodnotě před útokem), které je jednodušší na sledování. Nebo o něco obtížnější ekonomický pohled na zotavení (který ho vidí jako dobu, kdy se hodnoty navrátí k dlouhodobému trendu), který je ovšem často nejednoznačný, protože destinace není izolovaná od vnějších vlivů a další narušení může přijít ještě před návratem k normálu. Ze studie, provedené na příkladu Egypta vyplynulo, že z hlediska pohledu odborníka v cestovním ruchu docházelo k zotavení po 1 až 3 letech po útoku, naopak k zotavení, jak ho chápou ekonomové, dochází po prvním výraznějším narušení v roce 1992 a dalším neklidném období 90. let až v současné době.

Důvody, proč teroristé jako svůj cíl volí turisty nebo turistickou infrastrukturu, se mezi jednotlivými státy prakticky neliší. Je jich velké množství, jeden z nejčastějších

problémů je však rozdílnost, a to náboženská, kulturní, ekonomická nebo rozdílnost politických názorů. V dnešní době je většina útoků spojena s radikálními islámskými skupinami, které bojují proti převažujícímu vlivu „západní“ společnosti a také za zachování původních kulturních a náboženských hodnot. Turisté jsou velmi viditelný a v cizím prostředí velmi snadný cíl. V případě Egypta došlo ke kombinaci téměř všech zmíněných důvodů. Hlavním problémem se však ukázal fakt, že místní obyvatelstvo nebylo do procesu budování ekonomiky na pilíři cestovního ruchu zapojeno, z nově vznikající turistické infrastruktury neměli místní žádný užitek. Proto se hlavně chudší část obyvatel přiklonila k protivládním aktivitám, které s sebou nesly i nárůst počtu teroristických akcí zaměřených proti turistům a turistické infrastruktuře.

Opatření, která jsou přijímána po útocích, se týkají hlavně bezpečnosti turistů. Největší množství bezpečnostních opatření bylo po celém světě přijato po útocích v New Yorku. Úkolem státu je také vydávat prohlášení a varování před cestami do nebezpečných oblastí. Z hlediska firem i jednotlivých destinací je nejčastějším opatřením marketingová kampaň cílená na potenciální turisty. Firmy pak nabízejí různé cenové zvýhodnění nebo formou balíčků lákají nové klienty. Často až krizová situace upozorní na potřebu krizového plánu, který by měl být ale vypracován předem. Jde o dokument, díky kterému je destinace nebo firma připravena na potenciální narušení a má předem vypracované možnosti řešení této situace. To může výrazně urychlit návrat k normálu a zmírnit dopady krize. Z příkladu Egypta je pak zřejmé, že s každým dalším útokem v destinaci se turisté stávají méně náchylní ke změně svého rozhodnutí navštívit postiženou zemi. Může to způsobovat fakt, že i dříve bezpečné destinace jsou dnes také ohroženy nějakou formou rizika.

Turista vybírá destinaci na základě několika skupin faktorů. Jsou jimi externí, interní a demografické faktory. Demografické faktory a interní faktory jsou dané samotnou osobou cestovatele, jeho věkem, pohlavím, ale i cestovatelskou zkušeností a úrovní vnímání rizik. Oproti tomu externí faktory na nás působí bez našeho přičinění, mezi ně patří mediální prezentace nebo informace zveřejněné vládou. Role medií v procesu výběru destinace je velká. Na jednu stranu může zpráva vyvolat touhu poznat skutečnost na vlastní kůži, na druhou stranu může potenciálního cestovatele odradit od cesty. Média mohou zapříčinit změnu image destinace, stejně jako napomoci při obnově po katastrofě. Právě informace z tisku a reportáží jsou často první zprávou z postižených oblastí a každou takovouto zprávu je nutné posuzovat s notnou dávkou nedůvěry. Média při honu za senzací často přehánějí a překrucují skutečnost. Proto by

turista měl vždy informace v médiích podrobit přezkoumání a situaci si ověřit na stránkách ministerstva zahraničních věcí. Tam je možné i vyhledat země, které nejsou dlouhodobě doporučené k cestám. Tato doporučení se nepatrně liší pro každý stát, záleží i na politických a ekonomických vazbách v regionu. Podle hodnocení z hlediska Global Peace Indexu jsou nejnebezpečnějšími státy pro cestování Irák, Somálsko, Súdán, Afghánistán a Izrael, tedy státy, které se dlouhodobě potýkají s nějakou formou politické krize.

Protože se tato práce věnuje tématu, které prozatím nemělo v české literatuře mnoho prostoru, bylo by vhodné upozornit i na některé její slabé stránky. Hlavním omezením je, že díky její rešeršní povaze musí brát jako fakt závěry, ke kterým došli autoři citovaných studií, často není možné si tyto výsledky ověřit. Omezené možnosti přístupu ke zdrojům už byly zmíněny, stejně jako problémy, které souvisí s neúplností databází. V případě dat, která byla převzata z ročenek organizace UNWTO, je hlavním problémem jejich zpoždění, tedy že nejnovější publikovaná data jsou stará dva roky. K ročenkám se váže ještě jedno omezení, a to fakt, že údaje jsou vždy uváděny pouze za celý stát, přestože například pro studii o Egyptě by bylo velmi zajímavé mít k dispozici i údaje za jednotlivé regiony, popřípadě přímo turistické destinace. Stejný problém pak nastává při sledování vývoje návštěvnosti, kdy by bylo vhodné použít data za jednotlivé měsíce nebo alespoň čtvrtletní údaje, které ovšem také nejsou k dispozici.

Zároveň je nutné zmínit možnosti dalšího výzkumu v oblastech, které tato práce zmiňuje. Podrobnějšímu zkoumání by mohla být podrobena rizika pro cestovní ruch, hlavně dopady válečných konfliktů, které tato práce zmiňuje jen okrajově. Velmi aktuální téma, které by jistě také bylo možné rozpracovat podrobněji, je krizový management v oblasti cestovního ruchu. Pro rozšíření této práce by bylo přínosné s využitím databází a informací z tisku porovnat příkladovou studii Egypta s některou z dalších zemí, jejíž cestovní ruch je výrazněji ovlivněn teroristickými útoky nebo politickou nestabilitou (např. Izrael, Indonésie, Keňa, Peru...). Pro toto srovnání je nutné sledovat vývoj v delším časovém intervalu (alespoň dvacet let). Zajímavé výsledky by mohlo přinést i opakování nebo rozšíření příkladové studie například po deseti letech.

Literatura a zdroje dat

AU, A. K. M. a kol. (2005): The Effects of SARS on the Hong Kong Tourism Industry: An Empirical Evaluation, *Asia Pacific Journal of Travel Research*, Vol. 10, No. 1, s. 85-95.

AZIZ, H. (1995): Understanding attacks on tourists in Egypt. *Tourism Management*, Vol. 16, No. 2, s. 91-95.

BEERLI, A., MARTÍN, J. D. (2004): Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No. 3, s. 657-681.

BONHAM, C., EDMONDS, Ch., MAK, J. (2006): The impact of 9/11 and other terrible global events on tourism in the United States and Hawaii. *Journal of Travel Research* 45, 99, s. 99-110.

BONN, I., RUNDLE-THIELE, S. (2007): Do or die – Strategic decision-making following a shock event. *Tourism Management* 28, s. 615-620.

BUCKLEY, P. J., KLEMM, M. (1993): The decline of tourism in Northern Ireland. *Tourism Management*, June 1993, s. 184-194.

BUTLER, R. W., FENNELL, D. A. (1994): The effects of North Sea oil development on the development of tourism. *Tourism Management* 15(5), s. 347-357.

CROMPTON, J. L. (1979): Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, Oct/Dec, s. 408-424.

ČTK (2008): Hotely Marriott, nenáviděné symboly Západu. *MF DNES* 22. 9. 2008, s. A2

DENÉCÉ, E., MEYER, S. (2006): *Tourisme et terrorisme: Des vacances de reve aux voyages á risqué*. Ellipses Édition Marketing, Paris, 184 s.

DRAKOS, K., KUTAN, A. M. (2003): Regional Effects of Terrorism on Tourism in Three Mediterranean Countries. *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 47, No. 5, s. 621-641.

ENDERS, W. a kol. (1992): An Econometric Analysis of the Impact of Terrorism on Tourism, *Kyklos* 45, s. 531-554.

ESSNER, J. (2003): Terrorism's impact on Tourism: What the industry May Learn from Egypt's Struggle with al-Gama'a al- Islamiya. *IPS 688-Security and Development*. 17 s.

FAULKNER, B. (2001): Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management* 22(2), s. 135-147.

- FREYER, W., SCHRÖDER, A. (2007): Tourism and Terrorism: an Analytical Framework with Special Focus on the Media. s. 129-141. In LAWS, E., PRIDEAUX, B., CHON, K. (ed.) (2007): Crisis Management in Tourism. CABI, Wallingford, 392 s.
- GOODRICH, J. N. (2002): September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management* 23, s. 573-580.
- GOOSENS, C. (2000): Tourism Information and Pleasure Motivation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 2, s. 301-321.
- GROSSPIETSCH, M. (2005): Can tourism provoke terrorism? Working paper Series, No. 3, SDTourism, Münster.
- GUILLARD, O. (2005): *Le risque voyage*. L'Harmattan, Paris, 155 s.
- GURTNER, Y. K. (2007): Phuket: Tsunami and Tourism – A Preliminary Investigation, s. 217-233 In LAWS, E., PRIDEAUX, B., CHON, K. (ed.) (2007): Crisis Management in Tourism. CABI, Wallingford, 392 s.
- HALL, C. M. (1994): *Tourism and Politics: Policy, power and Place*. Wiley, Chichester, 238 s.
- HALL, C. M. (2002): Travel Safety, Terrorism and the Media: The Significance of the Issue-Attention Cycle. *Current Issues in Tourism*, Vol. 5, No. 5, s. 458-466.
- HALL, C. M., O'SULLIVAN, V. (1996): Tourism, political stability and violence. s. 105-142 In PIZAM, A., MANSFELD, Y. (ed.) (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. Wiley, Chichester, 320 s.
- HALL, C. M., PAGE, S. J. (1999): *The Geography of Tourism and Recreation: environment, place and space*. Routledge, London, 309 s.
- HEJNA, A. (2003): Terorismus ve světě a cestovní ruch. *COT Business*, 9/2003, s. I-VIII
- HRALA, V. (1994): *Geografie cestovního ruchu*. Skriptum VŠE, Praha, 128 s.
- HUAN, T. a kol. (2004): No-escape natural disaster. Mitigating Impacts on Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No. 2, s. 255-273.
- HUNTINGTON, S. P (1993): The Clash of Civilizations? *Foreign Affairs*, Vol. 72, No. 3, s. 22-49.
- KIM, S. S. a kol. (2005): The Effects of SARS on the Korean Hotel Industry and Measures to Overcome the Crisis: A Case Study of Six Korean Five-Star Hotels. *Asia Pacific Journal of Travel Research*, Vol. 10, No.4, s. 369-377.
- KUO, H. a kol. (2007): Assessing impacts of SARS and Avian Flu on international tourism demand to Asia. *Tourism Management*, Vol. 29 No. 5, s. 1-12.

- LAWS, E., PRIDEAUX, B. (2006): Crisis Management: A Suggested Typology. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, Vol. 19, Iss. 2/3, s. 1-8.
- LAWS, E., PRIDEAUX, B., CHON, K. (2007): *Crisis Management in Tourism*. CABI, Wallingford, 392 s.
- LÉBR, T. (2008): Teroristé zabíjeli v Bombaji. *MF DNES* 27. 11. 2008, A1 a A6-7
- LEPP, A., GIBSON, H. (2003): Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, No. 3, s. 606-624.
- LEW, A. A., HALL, C. M., WILLIAMS, A. M. (2004): *A Companion to Tourism*. Blackwell Publishing, 622 s.
- MANSFELD, Y., KLIOT, N. (1996): The tourism industry in the partitioned island of Cyprus. s. 187-202. In PIZAM, A., MANSFELD, Y. (ed.) (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. Wiley, Chichester, 320 s.
- MARIOT, P. (1983): *Geografia cestovného ruchu*. SAV, Bratislava, 248 s.
- MAŘÍKOVÁ, H. (1996): *Velký sociologický slovník*. Karolinum, Praha, 1627 s.
- MAZZOCCHI, M., MONTINI, A. (2001): Earthquake effects on tourism in central Italy. *Annals of Tourism Research*, Vol. 28, No. 4, s. 1031-1046.
- MERCILLE, J. (2005): Media Effects on Image. The case of Tibet. *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 4, s. 1039-1055.
- MIHALIČ, T. (1996): Tourism and warfare – the case of Slovenia. s. 231-264. In PIZAM, A., MANSFELD, Y. (ed.) (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. Wiley, Chichester, 320 s.
- MILO, K. J., YODER, S. L. (1991): Recovery from natural disaster: Travel Writers and Tourist Destinations. *Journal of Travel Research*, 30/36, s. 36-40.
- PARASKEVAS, A., ARENDELL, B. (2007): A strategic framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destinations. *Tourism Management* 28, s. 1560-1573.
- PÁSKOVÁ, M. (2003): Změny geografického prostředí vyvolané rozvojem cestovního ruchu ve světle kriticko-realistické metodologie. *KSGRR PpF UK Praha*, 201 s.
- PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. (2002): *Výkladový slovník cestovního ruchu*. MMR ČR. Praha. 448 s.
- PEARCE, P. L. (2005): *Tourist Behaviour: Themes and Conceptual Schemes*. Channel view publications, Clevedon, 241 s.

- PIZAM, A., FLEISCHER, A. (2002): Severity vs. Frequency of Acts of Terrorism: Which Has a Larger Impact on Tourism Demand? *Journal of Travel Research*, Vol. 40, February, s. 337-339.
- PIZAM, A., MANSFELD, Y. (1996): *Tourism, Crime and International Security Issues*. Wiley, Chichester, 320 s.
- PIZAM, A., MANSFELD, Y. (2006): *Tourism, Security and Safety*. Butterworth-Heinemann, Burlington, 361 s.
- PIZAM, A., SMITH, G. (2000): Tourism and terrorism: a quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations. *Tourism Economics*, Vol. 6 (2), s. 123-138.
- PLOG, S. (2001): Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity. An Update of a Cornell Quarterly Classic. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, June 2001, 42, 3, s. 13-24.
- PRATT, G. (2003): Terrorism and tourism: Bahamas and Jamaica fight back. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 15/3, s. 192-194.
- RICHTER, L. K., WAUGH, W. (1986): Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, December 1986, s. 230-238.
- RITCHIE, B. W. (2004): Chaos, crises and disaster: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management* 25(6), s. 669-683.
- RYAN, Ch. (1993): Crime, violence, terrorism and tourism. *Tourism Management*, June 1993, s. 173-183.
- SHAW, G., WILLIAMS, A. M. (2004): *Critical Issues in Tourism. A Geographical Perspective*. Blackwell, Oxford, 372 s.
- SÖNMEZ, S. F. (1998): Tourism, terrorism and political instability. *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, No. 2, s. 416-456.
- SÖNMEZ, S. F., GRAEFE, A. R. (1998a): Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety. *Journal of Travel Research* 37, s. 171-177.
- SÖNMEZ, S. F., GRAEFE, A. R. (1998b): Influence of terrorism risk on foreign tourism decision. *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, No. 1, s. 112-144.
- SÖNMEZ, S. F. a kol. (1999): Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research*, Vol. 38, No. 13, s. 13-18.
- ŠINDELÁŘOVÁ, L. (2008): Česko jednou z nejbezpečnějších zemí světa. *Cot Business*, září 2008, s. 14.

ŠTÝRSKÝ, J. (2005): Geografie cestovního ruchu Evropy a světa. Gaudeamus, Hradec Králové, 195 s.

TOMEŠ, J. (2007): Nové války? Proměna charakteru a geografické distribuce ozbrojených konfliktů po konci studené války. s. 123-179. In TOMEŠ J., FESTA, D., NOVOTNÝ, J. (ed.) (2007): Konflikt světů a svět konfliktů. P3K. Praha. 349 s.

TOMEŠ, J., FESTA, D., NOVOTNÝ, J. (2007): Konflikt světů a svět konfliktů. P3K. Praha. 349 s.

TOUŠEK, V., KUNC, J., VYSTOUPIL, J. (2008): Ekonomická a sociální geografie. Aleš Čeněk, Plzeň, 411 s.

UNWTO (1990): Compendium of Tourism Statistics 1985-1989. Madrid, 200 s.

UNWTO (1993): Yearbook of Tourism Statistics, Volume 2, 45 ed., Madrid, 355 s.

UNWTO (1998): Yearbook of Tourism Statistics 1992-1996. Madrid, 609 s.

UNWTO (2003): Yearbook of Tourism Statistics 1997-2001. Madrid, 521 s.

UNWTO (2005): Yearbook of Tourism Statistics 1999-2003. Madrid, 525 s.

UNWTO (2008): Compendium of Tourism Statistics 2002-2006. Madrid, 326 s.

UNWTO (2008): Yearbook of Tourism Statistics 2002-2006. Madrid, 905 s.

UNWTO (2008): World Tourism Barometer, Volume 6, No. 1, Madrid, 25 s.

UM, S., CROMPTON, J.L. (1990): Attitude Determinants in Tourism destination choice. Annals of Tourism Research, Vol. 17, s. 432-448.

VOGT, D. (2008): Geografické aspekty terorismu – proměna geografického obrazu po roce 1968 a po konci studené války. KSGRR PpF UK Praha, 165 s.

WAHAB, S. (1996): Tourism and terrorism: synthesis of the problem with emphasis on Egypt. s. 175-186. In PIZAM, A., MANSFELD, Y. (ed.) (1996): Tourism, Crime and International Security Issues. Wiley, Chichester, 320 s.

WALL, G. (1996): Terrorism and Tourism: an overview and an Irish example. s.143-158. In PIZAM, A., MANSFELD, Y. (ed.) (1996): Tourism, Crime and International Security Issues. Wiley, Chichester, 320 s.

WEAVER, D., LAWTON, L. (2006): Tourism Management. Wiley, Milton, 490 s.

WOKOUN, R., VYSTOUPIL, J. (1987): Geografie cestovního ruchu a rekreace I. Státní pedagogické nakladatelství, Praha, 250 s.

Ostatní zdroje

Asociace hotelů a restaurací České republiky (2007): Prevence kriminality a terorismu v hotelovém provozu. Studio Future, Praha, 67 s.

Databáze ITERATE. Dostupná pod heslem např. z:

[http://www.ciser.cornell.edu/ASPs/search_athena.asp?CODEBOOK=CNFL-066&IDTITLE=2340 20.1.2009]

Databáze SwissRe. Dostupná z:

[<http://www.swissre.com/pws/research%20publications/sigma%20ins.%20research/facts%20and%20figures/facts%20and%20figures1.html> 19. 1. 2009]

Egyptská turistická kancelář. Dostupné z: [www.egypt.travel 15. 1. 2009]

Foreign and Commonwealth Office. Dostupné z: [www.fco.gov.uk/travel 12. 1. 2009]

France Diplomatie. Dostupné z: [www.diplomatie.fr 12. 1. 2009]

Global Terrorism Database (GTD). University of Maryland. Dostupné z:

[www.start.umd.edu 11. 1. 2009]

Informace o útoku 14. 1. 1990 v Peru:

[<http://www.nytimes.com/1990/01/15/world/attacks-in-peru-drive-out-foreigners.html?scp=1&sq=terrorist%20attack%20Peru&st=cse> 15. 1. 2009]

Informace o útoku 2. 7. 2007 v Jemenu:

[http://www.nytimes.com/2007/07/03/world/middleeast/03yemen.html?_r=1&scp=1&sq=terrorist%20attack%20in%20Yemen&st=cse 15. 1. 2009]

Informace o útoku 29. 9. 2007 na Maledivách:

[<http://www.nytimes.com/2007/09/30/world/asia/30maldives.html?scp=1&sq=bomb%20explosion%20Maldives&st=cse> 15. 1. 2009]

Informace o útoku 18. 1. 2008 v Jemenu:

[<http://www.nytimes.com/2008/01/19/world/middleeast/19sana.html?fta=y> 15. 1. 2009]

Krizový plán hlavního města Prahy. Typový plán v působnosti Ministerstva vnitra: Narušování zákonnosti velkého rozsahu. Praha 2004.

Manuál krizové komunikace agentury Czechtourism. Zkrácená verze. Praha 2004, 13 s.

Ministerstvo pro místní rozvoj (2008): Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007-2013. Praha, 138 s.

Ministerstvo vnitra (2008): Národní akční plán boje proti terorismu 2007-2009. Praha, 31 s. Dostupné z:

[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/dokument/2008/nap_2007_cze.pdf 3.1.2009]

Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. Dostupné z: [www.mzv.cz 12. 1. 2009]

Písenná korespondence s Ing. Petrem Kratochvílem z organizace Czechtourism.
18. 1. 2009

Písenná korespondence s paní Kamilou Chourovou, tajemnicí Asociace českých
cestovních kanceláří. 19. 1. 2009

Rozhovor s pracovníky Odboru krizového řízení Magistrátu hlavního města Prahy
(Ladislavem Selicharem a Ing. Janem Šnejdarem). Praha, dne 23. 1. 2009

Sbírka zákonů České republiky č. 537/2004, částka 184, s. 10054-10092, dostupné také
z: [<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2004/sb184-04.pdf> 28. 1. 2008]

The International Tanker Owners Pollution Federation Limited (2002): Prestige. Článek
dostupný z: [<http://www.itopf.com/information-services/data-and-statistics/case-histories/#PRESTIGE> 10. 10. 2008]

TKB Data Methodologies. MIPT Terrorism Knowledge Base (TKB). The Memorial
Institute for the Prevention of Terrorism (MIPT). Oklahoma City, 2006. Dostupné z:
[www.ktb.org 11. 1. 2009]

U.S. Departement of State. Dostupné z: [www.travel.state.gov 12. 1. 2009]

US Dive Travel. Dostupné z: [<http://www.usdivetravel.com/T-EgyptTerrorism.html>
1.11.2008]

World Travel and Tourism Council (WTTC). Informace o zaměstnanosti a HDP
cestovního ruchu pro rok 2007. [www.wttc.org 12. 1. 2009]

Přílohy

Příloha č. 1: Vybrané útoky na turisty nebo turistickou infrastrukturu ve světě v letech 1990–2008

| datum | stát/oblast | incident | počet obětí/zranění |
|--------------|--------------------|--|----------------------------|
| 14. 1. 1990 | Peru | útok na turistický autobus | 2/- |
| 27. 6. 1993 | Turecko | kurdští separatisté útočili granátem na restaurace | 0/18 |
| 15. 1. 1995 | Kambodža | turistický autobus napaden Rudými Khmery | 2/0 |
| 23. 5. 1995 | Peru/Lima | exploze bomby u hotelu | 3/30 |
| 27. 5. 2001 | Filipíny | únos 12 turistů, 9 se podařilo utéct | 2/0 |
| 11. 4. 2002 | Tunisko/Džerba | atentát na synagogu La Ghriba | 21/- |
| 12. 10. 2002 | Indonésie/Bali | atentáty na diskotéku a irský bar | 202/- |
| 28. 11. 2002 | Keňa | útok na izraelský hotel | 18/- |
| 5. 8. 2003 | Indonésie/Jakarta | útok na hotel Marriott | 12/- |
| 17. 7. 2005 | Turecko | útoky na přímořskou turistickou lokalitu | 5/10 |
| 1. 10. 2005 | Indonésie/Bali | dva atentáty na turistické destinace | 22/122 |
| 9. 11. 2005 | Jordánsko | 3 útoky na luxusní hotely | 57/300 |
| 28. 8. 2006 | Turecko | útoky na turistickou lokalitu v Antálii | 3/41 |
| 4. 9. 2006 | Jordánsko | útok na skupinku turistů v římském amfiteátru | 1/5 |
| 2. 7. 2007 | Jemen | bombový útok na turistický autobus | 10/- |
| 29. 9. 2007 | Maledivy | exploze bomby | 12/- |
| 18. 1. 2008 | Jemen | exploze bomby | -/4 |
| 20. 9. 2008 | Pákistán/Islámábád | útok na hotel Marriott | 53/260 |
| 26. 11. 2008 | Indie/Bombaj | útoky na luxusní hotely | 160/200 |

Zdroj: dle dat z Sönmez a Graefe (1998b), Denécé a Meyer (2006), tisk 2008, elektronický archiv New York Times (www.nytimes.com 15.1.2009)

Pozn.: Pomlčka na jednom z míst značí údaj, který se nepodařilo dohledat.

Příloha č. 2: Vybrané útoky na turisty a turistickou infrastrukturu v Egyptě v letech 1992–2008

| datum | místo | incident | počet obětí | |
|--------------|--------------|------------------|---|---------------------------|
| 1992 | 1. 10. | Nil | ozbrojený útočník zaútočil při plavbě po Nilu | 3 zranění |
| | 21. 10. | | přepadení turistického autobusu | 1 mrtvý/2 zranění |
| | 12. 11. | Qena | přepadení turistického autobusu | 8 zraněných |
| 1993 | 7. 1. | Káhira | bombový útok na turistický autobus | bez obětí |
| | 26. 2. | Káhira | bombový útok v kavárně | 3 mrtví/20 zraněných |
| | 16. 3. | Káhira | bomba zničila 5 turistických autobusů | bez obětí |
| | 8. 6. | Giza | bombový útok na turistický autobus | 2 mrtví/22 zraněných |
| | 16. 8. | jižní Egypt | útočník vystřelil na turistickou loď | bez obětí |
| | 15. a 18. 9. | Nil | útok na dvě výletní lodě na Nilu | bez obětí |
| | 27. 10. | Káhira | útok v restauraci | 4 mrtví/3 zranění |
| | 27. 12. | Káhira | bombový útok na turistický autobus | 16 zraněných |
| 1994 | 14. 2. | provincie Assiut | přepadení turistického autobusu | bez obětí |
| | 17. 2. | provincie Assiut | útok na výletní loď | bez obětí |
| | 19. 2. | provincie Assiut | útok na vlak | 1 zraněný |
| | 23. 2. | provincie Assiut | exploze ve vlaku | 6 zraněných |
| | 4. 3. | jižní Egypt | útok na výletní loď | 1 mrtvý |
| | 7. 3. | jižní Egypt | útok na vlak | 11 zraněných |
| | 13. 3. | jižní Egypt | střelba na výletní loď | bez obětí |
| | 26. 8. | jižní Egypt | útok na turistický autobus | 1 mrtvý/1 zraněný |
| | 27. 9. | Hurghada | ozbrojený útok v turistické oblasti | 4 mrtví/1 zraněný |
| | 23. 10. | jižní Egypt | útok na minibus | 1 mrtvý/3 zranění |
| | 6. 11. | jižní Egypt | střelba na výletní loď | bez obětí |
| | 26. 12. | jižní Egypt | střelba na vlak | bez obětí |
| 1995 | 12. 1. | jižní Egypt | střelba na vlak | 4 zranění |
| | 8. 11. | jižní Egypt | střelba na vlak | 10 zraněných |
| | 9. 11. | jižní Egypt | útok na vlak | 2 mrtví |
| | 19. 11. | vlak do Káhiry | střelba na vlak | 1 mrtvý/několik zraněných |
| | 29. 11. | jižní Egypt | střelba na vlak | bez obětí |
| 1996 | 26. 1. | jižní Egypt | střelba na vlak | 1 mrtvý |
| | 18. 4. | Káhira | útok na hotel | 18 mrtvých/15 zraněných |
| 1997 | 18. 9. | Káhira | útok před muzeem | 4 mrtví/9 zraněných |
| | 17. 11. | Luxor | ozbrojený útok v chrámu | 62 mrtvých/400 zraněných |
| 2004 | 4. 10. | Taba | bombový útok v turistické oblasti | 34 mrtvých/100 zraněných |
| 2005 | 7. 4. | Káhira | bombový útok na tržišti | 2 mrtví/18 zraněných |
| | 30. 4. | Káhira | útok na turistický autobus | 2 mrtví/18 zraněných |
| | 22. 7. | Sharm el-Sheikh | 3 současné exploze v turistickém letovisku | 88 mrtvých/200 zraněných |
| 2006 | 24. 4. | Dahab | 3 současné exploze v turistickém letovisku | 23 mrtvých/62 zraněných |
| 2008 | 19. 9. | jih Egypta | únos 11 turistů a 8 Egyptanů | všichni osvobozeni |

Zdroj: útoky dle dat z US Dive Travel – <http://www.usdivetravel.com/T-EgyptTerrorism.html> (1. 11. 2008), informace o turistických oblastech: Egyptská turistická kancelář www.egypt.travel (15. 1. 2009)