

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Kryptoměny ve službách cestovního ruchu

Cryptocurrency in tourism services

Petr Majer

Plzeň 2020

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Petr MAJER**
Osobní číslo: **K19B0358P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Téma práce: **Kryptoměny ve službách cestovního ruchu**
Zadávací katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

Zásady pro vypracování

1. Vypracujte teoretickou část práce.
2. Popište použitou výzkumnou metodu.
3. Realizujte sběr dat.
4. Analyzujte data a vyhodnoťte zjištěné výsledky.
5. Navrhněte opatření pro zlepšení na základě výsledků.


Rozsah bakalářské práce: **40 – 60 stran**
Rozsah grafických prací: **neuveden**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**



Seznam doporučené literatury:

- KALISKÝ, Boris. *Bitcoin a ti druzí: nepostradatelný průvodce světem kryptoměn*. Praha: IFP Publishing, 2018. ISBN 978-80-87383-71-1.
- KOTLER, Philip, John BOWEN a James C. MAKENS. *Marketing for hospitality and tourism*. Sixth edition. Boston: Pearson, 2014. ISBN 978-01-327-8402-3.
- LÁNSKÝ, Jan. *Kryptoměny*. Praha: C. H. Beck, 2018. ISBN 978-80-7400-722-4.
- STROUKAL, Dominik a Jan SKALICKÝ. *Bitcoin a jiné kryptopeníze budoucnosti*. Praha: Grada Publishing, 2018. ISBN 978-80-271-0742-1.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Štumpf, Ph.D.**
Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: **22. října 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **22. dubna 2020**


Doc. Ing. Michaela Krechovská, Ph.D.
děkanka



Ing. Jan Tlučoň, Ph.D.
vedoucí katedry

V Plzni dne 22. října 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Kryptoměny ve službách cestovního ruchu“

vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň dne

.....

podpis autora

Mé poděkování patří Ing. Petru Štumpfovi, Ph.D. za cenné rady, odborné vedení a ochotu při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Obsah

Úvod	9
1 Teoretická část	11
1.1 Definice kryptoměny	11
1.2 Historie kryptoměn	13
1.2.1 Historie Bitcoinu	14
1.2.2 Vznik dalších kryptoměn	16
1.3 Specifika sektoru služeb	16
1.3.1 Vlastnosti služeb	17
1.3.2 Odvětví cestovního ruchu	18
1.4 Metodika	21
2 Praktická část	23
2.1.1 Příprava výzkumu	24
2.1.2 Realizace výzkumu	25
2.1.3 Formulace výzkumných otázek a hypotéz	25
2.1.4 Analýza struktury vzorku	26
2.1.5 Vyhodnocení dotazníkového šetření – segment neobeznámených zákazníků	29
2.1.6 Vyhodnocení dotazníkového šetření – segment obeznámených zákazníků	31
2.1.7 Vyhodnocení dotazníkového šetření – společná část týkající se akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu	36
2.1.8 Vyhodnocení kvalitativního dotazování	38
2.1.9 Shrnutí výsledků výzkumu	45
2.2 Zodpovězení výzkumných otázek a hypotéz	46
2.2.1 Testování výzkumných hypotéz	46

2.2.2	Zodpovězení výzkumných otázek	47
2.3	Situace akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu	48
2.3.1	Využívání kryptoměn v sektoru služeb	50
2.3.2	Využívání kryptoměn v cestovním ruchu	51
2.3.3	Adopce kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu na Tchaj-wanu	53
2.3.4	Adopce kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu v Indonésii	54
2.4	Návrh dalšího vývoje využití kryptoměn ve službách	55
Závěr.....		59
Seznam použitých zdrojů.....		61
	Literatura	61
	Elektronické zdroje	62
Seznam grafů		65
Seznam tabulek.....		66
Seznam obrázků		67
Seznam příloh		68
Přílohy		
Abstrakt		
Abstract		

Úvod

Současný rychlý vývoj technologií se sebou přináší řadu nových možností, které využívají podnikatelské subjekty i jednotliví občané pro zjednodušení vykonávaných činností. Jedním z příkladů moderních technologií jsou vytvořené digitální měny, tzv. kryptoměny. Kryptoměny se v posledních pár letech staly oblastí zájmu nejen nadšenců do moderních technologií a zájem o ně dále roste. Přispívá k tomu i masové využívání elektronických zařízení a přesun řady činností do internetového prostředí. Automaticky tak vzniká potenciál pro širší využití kryptoměn v řadě oblastí. Jedním z příkladů je oblast cestovního ruchu, která je kvůli vysoké konkurenci nucena své služby neustále zlepšovat a inovovat.

Jelikož je téma kryptoměn poměrně nové, tak je v textu bakalářské práce podrobně představeno. Praktické využití kryptoměn je poté zkoumáno v oblasti služeb s hlavním zaměřením na sektor cestovního ruchu. Hlavním cílem bakalářské práce je tedy zhodnocení významu kryptoměn ve službách se zaměřením na služby cestovního ruchu, identifikace výhod a nevýhod ze strany zákazníka a poskytovatele služeb a návrh dalšího rozvoje využití kryptoměn ve službách. V souvislosti se stanoveným cílem je bakalářská práce rozdělena na teoretickou část a praktickou část.

Teoretická část práce vytváří teoretická východiska ke zkoumané problematice kryptoměn a sektoru služeb. Konkrétně tak zde jsou kryptoměny definovány, vysvětleno je jejich fungování, výhody a nevýhody. S přihlédnutím ke zvolenému tématu je dále v teoretické části práce definován sektor služeb a jeho specifika. Prostor je zde věnován i samotné oblasti cestovního ruchu, současným trendům a požadavkům. Teoretická východiska jsou vytvořena na základě metod studia a rešerše odborné literatury a elektronických zdrojů jako odborné články v internetových časopisech a profesních portálech v českém a anglickém jazyce.

Praktická část práce navazuje na vytvořená teoretická východiska vlastním výzkumem obeznamenosti českých zákazníků s kryptoměnami. Vlastní výzkum je realizován kvantitativní metodou dotazníkového šetření, které by mělo poskytnout informace o tom, jakým způsobem dnes čeští zákazníci vnímají kryptoměny a v jakých sférách cestovního ruchu by je případně rádi využili. Výzkum je zároveň ve skupině současných uživatelů kryptoměn realizován i metodou kvalitativního písemného dotazování. Cílem dotazování uživatelů kryptoměn je lepší pochopení jejich motivace a současných zvyklostí pro

formulaci návrhů využití kryptoměn v českých službách.

Data získaná vlastním výzkumem jsou následně vyhodnocena a dávána do vzájemného kontextu za využití grafických objektů. Zodpovězeny jsou stanovené výzkumné hypotézy a otázky. Zjištěné výsledky jsou v praktické části práce následně porovnávány s vytvořenými teoretickými východisky a doplněny sekundárními daty o současném stavu využívání kryptoměn poskytovateli služeb. Získané informace poskytují základ pro formulaci vlastních návrhů dalšího rozvoje využití kryptoměn ve službách. Bakalářská práce končí závěrem, za kterým se nachází seznam použité literatury a dalších zdrojů, seznam grafických objektů a seznam příloh.

1 Teoretická část

Hlavním úkolem teoretické části práce je vysvětlit a přiblížit problematiku kryptoměn a jejich využití. Nejprve jsou tak v textu kryptoměny definovány, popsán princip jejich fungování a konkrétní příklady. Popsány zde jsou i hlavní výhody a nevýhody využívání kryptoměn, které jsou dále rozšířeny pro podmínky sektoru služeb. Sektor služeb má totiž svá specifika, na která je v textu upozorněno, především z pohledu oblasti služeb cestovního ruchu. Pochopení jednotlivých pojmů a jejich vzájemných vazeb je podmínkou pro správné uchopení další části práce.

1.1 Definice kryptoměny

Hned na začátku je vhodné pojem správně definovat. V jednotném čísle kryptoměna, pojem odvozený z anglického názvu *cryptocurrency*, je vlastně složeninou výrazu kryptografická měna (Dugan, 2018). Kryptografie je „*matematická disciplína zabývající se šifrováním - převodem zpráv do/z utajené podoby, která je čitelná jen se znalostí šifrovacího klíče*“ (Stroukal & Skalický, 2018, s. 25). Princip šifrování není ničím novým, protože se využíval už dávno před vynálezem počítače a internetu. Superpočítače ale proces šifrování dalece posunuly do stavu, kdy v podstatě bez odpovídajícího elektronického klíče není možné šifru rozklíčovat.

Za zmínku stojí rozdělení disciplíny kryptografie na symetrickou a asymetrickou kryptografii. Symetrická kryptografie používá pro potřeby šifrování i dešifrování jediný klíč, zatímco asymetrická kryptografie používá oddělené klíče, kdy jeden je využíván jen pro šifrování a druhý pro dešifrování zpráv. Asymetrická kryptografie je tak z určitého pohledu bezpečnější a zároveň může být díky sadě klíčů uživatelsky přívětivější (Budiš, 2008). Kryptoměny jsou nejčastěji vytvářeny za pomoci asymetrické kryptografie.

Zde je pro lepší představu vhodné uvést několik definic kryptoměny:

„Kryptoměny jsou decentralizované digitální měny, které se opírají o technologii blockchain. Nevyžadují prostředníky třetích stran, aby mohly být využívány při platebních transakcích, protože všechny ověřovací protokoly jsou zabudovány v rámci blockchain technologie, na základě které kryptoměna funguje“ (Dugan, 2018, s. 47).

„Kryptoměna je typ digitální měny, která se opírá o kryptografii pro řetězení digitálních podpisů jednotlivých převodů, peer-to-peer sítě a decentralizace“ (Hartman, 2018,

s. 220).

„*Jde o soukromé digitální měny, které jsou mimo regulační vliv centrálních bank*“ (Jurečka et al., 2018, s. 48).

Z citovaných definic je zřejmé, že asymetrická kryptografie není jediným principem, který kryptoměnu utváří. Pro správné pochopení podstaty kryptoměny je tak vhodné dále přiblížit pojmy technologie blockchain a peer-to-peer. Anglický pojem *peer-to-peer*, v doslovném překladu rovný s rovným, označuje typ počítačové sítě, která je složena z rovnocenných uzlů. Uzly představují vazby mezi jednotlivými uživateli počítačové sítě. Rovnost vztahů zde zajišťuje absence centrálního serveru. S rostoucím množstvím uživatelů sítě typu peer-to-peer zároveň roste přenosová kapacita sítě. Nevýhodou sítě peer-to-peer je naopak těžké provázání malého počtu uživatelů při zakládání sítě (Stroukal & Skalický, 2018).

Díky možnosti provázání jednotlivých uživatelů mezi sebou odpadá nutnost vytváření centrálního serveru. Proto je kryptoměna definovaná jako decentralizovaná. Kryptoměnu samotnou nikdo neřídí ani nekontroluje. Tyto činnosti v podstatě vlivem uspořádání vztahů sítě není možné účelně realizovat. Za platby se zároveň nemusí zaručovat žádný prostředník, jako například bankovní instituce, protože probíhají okamžitě, pokud má nakupující dostatečný zůstatek. Kryptoměnu tedy není možné v plném rozsahu kontrolovat žádnou bankou, ani jinou institucí. Tato vlastnost v minulosti vedla k zneužití některých kryptoměn, což bude v textu zmíněno později (Dugan, 2018).

Druhým zmíněným pojmem v citovaných definicích byla technologie *blockchain* neboli v překladu technologie řetězových bloků. V informatice se jedná o speciální druh distribuované decentralizované databáze, která eviduje a chrání neustále rostoucí počet záznamů před neoprávněným zásahem třetích stran i samotných uživatelů sítě. Blockchain tak kryptoměna využívá jako ochranný prvek, který zároveň poskytuje evidenci všech provedených transakcí (Hartman, 2018). V praxi si lze blockchain zjednodušeně představit jako řetězec bloků, kde bloky symbolizují zůstatky kryptoměny jednotlivých uživatelů a řetězec platební transakce mezi nimi. Kryptoměnu to činí transparentní a zároveň nenáročnou z pohledu transakčních nákladů.

Uživatelé v platebních transakcích vystupují anonymně, ale do řetězce jsou zaznamenávány přesné částky transakcí. Bloky tak na sebe v řetězci navazují a vytvářejí platební historii, kterou nelze zpětně upravovat ani mazat. Je to pochopitelné, protože

kdyby byl například jeden blok zpětně vymazán, vznikla by v řetězci díra a bylo by potřeba všechny následné operace přepočítat. Technologie blockchain neumožňuje žádné změny a každá transakce je tak považovaná za potvrzenou. Platební transakce jsou s pomocí internetu realizovány okamžitě, a není tedy nutné evidovat nějaké mezizůstatky či kryptoměny na cestě. Z pohledu platební historie už kryptoměna nemůže být transparentnější. Historie transakcí v podobě blockchain je zároveň volně přístupná všem uživatelům sítě k nahlédnutí (Stroukal & Skalický, 2018).

1.2 Historie kryptoměn

Historii kryptoměn není možné označit za příliš dlouhou, protože její počátky sahají do 70. let 20. století. Předpokladem existence kryptoměny je internetová síť, která se začala rozvíjet právě během 70. let minulého století. První zkušební transakce s využitím internetu proběhla už v roce 1972, k principům kryptoměny ale měla ještě daleko. Realizovaná elektronická transakce ale podnítila zájem vědců, kteří téma digitálních peněz začali rozvíjet na konci 70. let. V této době vznikla řada nových technologií, které se v pozdějších letech staly základem pro tvorbu kryptoměn (Grabowski, 2019).

První plnohodnotnou digitální měnou s uživatelskou základnou se stala měna americké společnosti DigiCash. Za měnou společnosti DigiCash stál kryptograf Chaum, který v 80. letech vyvinul kryptografický systém pro realizaci anonymních transakcí. Tento poté v 90. letech představil pod názvem *ecash*. Chaumovým cílem bylo vytvořit alternativu ke klasickému peněžnímu systému a uživatelům zároveň při transakcích poskytnout větší míru anonymity. Jeho nápad ale ve své době nepřilákal tolik uživatelů a DigiCash byl o pár let později nucen vyhlásit bankrot (Stroukal & Skalický, 2018). I přesto Chaum dále bojoval a bojuje za potřebu anonymity obyvatel a staví se do opozice proti vládnímu establishmentu.

Přínos Chauma oblasti kryptografie a kryptoměn je velký, a proto je někdy označován za otce anonymní komunikace. Kryptoměna *ecash* ale předběhla svou dobu. Teprve na začátku 90. let totiž začaly vznikat e-shopy a byly realizovány první transakce v internetovém prostředí akceptací kreditních karet. Řada nadšenců ale začala od poloviny 90. let po vzoru DigiCash vyvíjet další alternativy digitálních plateb. Je možné jmenovat E-gold, což byla digitální měna krytá zlatem. Uživatelskou základnou této měny na konci 90. let tvořilo přes 5 milionů osob. Nakonec ji ale byla americká vláda nucena zrušit z důvodu kriminální činnosti jejích uživatelů. V této době vznikl i platební systém

paypal, který dodnes funguje, ale je opět napojen na klasický peněžní systém (Grabowski, 2019).

1.2.1 Historie Bitcoinu

Koncept kryptoměny se tak dále vyvíjel převážně na papíře v podobě vědeckých článků. Mladou oblast kryptoměn výrazně přetvořil až vznik Bitcoinu v roce 2008. Bitcoin byl v historii první plně fungující kryptoměnou a dodnes je považován za hlavního představitele tohoto oboru. Bitcoin, jako plně decentralizovanou kryptoměnu na bázi peer-to-peer, v roce 2008 popsal člověk či skupina osob pod pseudonymem Satoshi Nakamoto. V roce 2009 byla poté síť na základě publikované práce stejným autorem zprovozněna. Odborníci její velký úspěch přikládají perfektnímu ovládnutí šifrování společně s integrací technologie peer-to-peer a blockchain, ale také podmínkám, za kterých byla na světový trh uvedena. Velká finanční krize v roce 2008 totiž ochromila světovou ekonomiku a poukázala na nestálost používaného peněžního systému. Nabídnuté alternativě tak byla v krizovém období věnována velká pozornost (Dugan, 2018; Lánský, 2018).

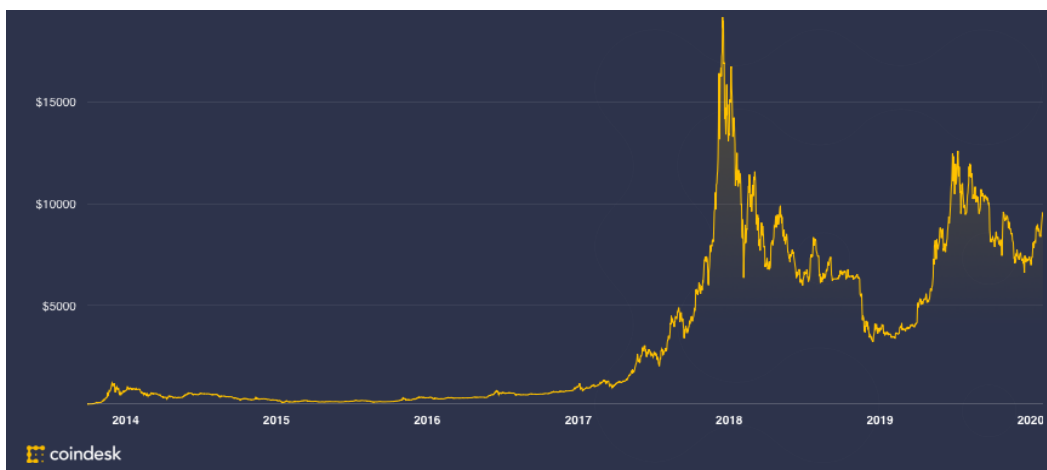
Satoshi Nakamoto své vizi decentralizované digitální měny pravděpodobně velmi věřil už od samého začátku, protože doménu bitcoin.org si registroval již dva měsíce před publikováním své práce. 3. ledna 2009 byla následně vytvořena síť vytěžením prvních Bitcoinů. Kryptoměnu nejprve začali těžit technologičtí nadšenci a vizionáři. Trvalo ale skoro dva a půl roku, než někdo Bitcoin použil pro opravdovou tržní transakci. 22. května 2010 provedl Hanyecz první transakci v hodnotě 10 tisíc Bitcoinů, za které obdržel dodávku dvou pizz společností Papa John's na Floridě. Proces byl ale složitější, protože žádná společnost v té době ještě kryptoměnu neakceptovala. Pizzu tak výměnou za 10 tisíc Bitcoinů zaplatil anglický technologický nadšenec, s kterým byl Hanyecz v té době v kontaktu. Tato transakce se ale zapsala do dějin, protože poukázala na možnost reálného použití Bitcoinu a jeho hodnotu, která se v čase mnohonásobně zvýšila. Tehdejších 10 tisíc Bitcoinů totiž z dnešního pohledu dosahuje hodnoty zhruba 80 milionů amerických dolarů a v historii se tak jedná o vůbec nejdražší pizzu (Grabowski, 2019).

První oficiálně stanovená hodnota Bitcoinu ale v roce 2010 dosahovala jen 10 amerických centů. V prvním roce po uvedení na trh byla měna poměrně volatilní a nejvyšší hodnoty dosáhla v říjnu 2010 (39 centů). V roce 2011 ale začal Bitcoin stabilně růst. Na konci

ledna dosahoval 1 Bitcoin hodnoty 51 centů a 9. února už to byl 1 americký dolar. V květnu téhož roku byl vytvořen software BitPay, který nově umožňoval obchodníkům přijímat platby v kryptoměně. Se silící pozorností médií i zákazníků dokázal Bitcoin v polovině června 2011 dosáhnout hodnoty 31 dolarů. V září téhož roku ale hodnota Bitcoinu spadla na 5 dolarů. V prvních letech Bitcoin zůstal spíše nástrojem nadšenců, kteří jej ani v oběhu příliš nevyužívali. Se zájmem široké veřejnosti ale rostl i zájem investorů. Postupně se tak začala rozrůstat základna uživatelů, kteří Bitcoin nejen těžili, ale také používali k nákupům. Právě základna uživatelů v nejvyšší míře dodnes ovlivňuje hodnotu Bitcoinu (Kaliský, 2018; Taylor & Taylor, 2018).

S rostoucím zájmem o Bitcoin i myšlenku kryptoměny jako takové, začal postupně od roku 2011 také vznikat podpůrný software a aktualizace. Nové aplikace virtuálních peněženek jako například Bitcoinica nebo Slush umožnily jednoduché platební transakce, což dále podpořilo akceptaci kryptoměn obchodníky. V lednu 2013 již existovalo cca 10 tisíc obchodníků, kteří Bitcoin přijímali jako jednu z možných platebních metod (Taylor & Taylor, 2018). V průběhu let byly některé aspekty Bitcoinu také zneužity. Například vysokou míru anonymity využili někteří uživatelé při nelegálních nákupech nebo praní špinavých peněz. I když nelze kryptoměny centralizovat, lze jejich fungování částečně omezit místní legislativou, což se ukázalo jako cesta, jak nelegálním praktikám zamezit. Například v boji proti praní špinavých peněz a klamání spotřebitele přijaly jednotlivé státy USA nebo Kanada sérii vlastních zákonů, které umožňují v nutných případech i identifikovat jednotlivé uživatele kryptoměn (CipherTrace, 2018; Hoegner, 2015).

Obr. 1: Vývoj kurzu Bitcoinu (v \$)



Zdroj: Coindesk (2020)

Příložený graf ilustruje vývoj hodnoty Bitcoinu v průběhu let. Na první pohled je jasné, že je Bitcoin mnohem více volatilní než většina klasických měn. Znamená to, že se jeho hodnota v čase výrazněji proměňuje ve srovnání s regulovanými státními měnami. Zároveň ale hodnota nemusí být ovlivněna hospodářským cyklem ekonomiky. Na nejvyšší hodnotu, které Bitcoin dosáhl v roce 2018 měly vliv celkový růst jeho popularity v kombinaci s vysokou poptávkou a následky tzv. halvingu¹ (Bitcoinblockhalf, 2020). Na podzim roku 2018 ale pokles obchodovaného objemu Bitcoinu v souvislosti s jeho nadhodnoceným kurzem a postupně zaváděnými legislativními omezeními vyústily do propadu jeho hodnoty o více než 70 %. Je tak zřejmé, že hodnotu Bitcoinu není možné regulovat, což může pro jeho uživatele představovat možnost potenciálních ztrát i zisků (Coindesk, 2019; Kaliský, 2018). Aktuální hodnota Bitcoinu k 31.lednu 2020 je 9 388,88 amerických dolarů (Coindesk, 2020).

1.2.2 Vznik dalších kryptoměn

Široké veřejnosti je stále nejznámější Bitcoin. V současnosti ale existuje řada dalších kryptoměn. Masivní popularitu si alternativní kryptoměny vydobily v letech 2013 a 2014 (Hartman, 2018). Podle dat CoinMarketCap aktuálně existuje 5 311 různých kryptoměn. Tyto je možné obchodovat i těžit. Některé se pouze snaží napodobit algoritmus Bitcoinu, jiné přináší vlastní invenci. Ty, které mají větší uživatelskou základnu, jsou zpravidla akceptovány různými obchodníky. Z pohledu aktuálního kurzu lze za top 5 kryptoměn současnosti označit Bitcoin, Maker, Bitcoin Cash, Bitcoin SV a Ethereum. Hodnota jediného Bitcoinu se pohybuje v tisících dolarů. Například druhá nejhodnotnější kryptoměna Maker měla ale k 31. lednu 2020 hodnotu „jen“ 536,85 dolarů (CoinMarketCap, 2020).

1.3 Specifika sektoru služeb

Sektor služeb je v teorii označován také jako terciální sektor hospodářství. Po prvovýrobě a zpracovatelském průmyslu se jedná o neindustriální oblast, která se zaměřuje na poskytování spotřebitelských i průmyslových služeb. Od 80. let 20. století dochází v celosvětovém prostoru pomalu k tzv. deindustrializaci ekonomiky. Znamená to, že sféra

¹ Halving, v překladu půlení, označuje situaci, kdy se počet vytěžených Bitcoinů přibližně jednou za 4 roky snižuje na polovinu. Menší množství vytěžených mincí by dlouhodobě mělo vést k růstu jejich hodnoty. Poslední půlení se odehrálo 10. července 2016.

průmyslového sektoru roste pomaleji a naopak se rozvíjí sektor služeb. Ve vyspělých ekonomikách také roste podíl služeb na hrubém domácím produktu (HDP) a celkové zaměstnanosti (Vašítková, 2014).

V České republice se aktuálně sektor služeb podílí na HDP zhruba 61 %. Jedná se tedy o dominantní sektor, který zde zároveň zaměstnává nejvíce osob. Průmyslový sektor naopak tvoří kolem 37 % HDP a zemědělství jen něco kolem 2 % HDP (Central Intelligence Agency, 2020). Sektor služeb zároveň dlouhodobě přináší vysokou míru přidané hodnoty, což znamená, že poskytovatelé služeb svými aktivitami zvyšují ziskovost. V roce 2018 vytvářely v ČR nejvyšší hodnotu obory dopravy, obchodu, ubytování, pohostinství, informačních a komunikačních služeb (Český statistický úřad, 2019).

Rozvoj služeb tak přetváří strukturu ekonomiky jednotlivých států a pro jednotlivé oblasti přináší nové výzvy. Od klasické výroby a prodeje zboží se totiž služby v mnohém liší. Zde je vhodné citovat alespoň základní definici služeb (Kotler et al., 2007, s. 710): *„Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“*

Služby tak zákazníkům místo nabývání vlastnictví ke konkrétním věcem poskytují prospěch nebo určitou míru uspokojení. Z citované definice také vyplývá, že služby disponují odlišnými vlastnostmi než zboží. Teorie hovoří především o 5ti vlastnostech: nehmotnosti, neoddělitelnosti, proměnlivosti, pomíjivosti a absenci vlastnictví. Tyto jsou v další podkapitole charakterizovány (Vašítková, 2014).

1.3.1 Vlastnosti služeb

Nehmotnost je jednou z hlavních vlastností služeb, která podstatně ztěžuje jejich nabídku na trhu. Pokud službu nedoprovází žádné hmotné produkty, je jen velmi těžké si ji dopředu prověřit či vyzkoušet. Zákazník se tedy o svém nákupu rozhoduje na základě jiných podnětů, než je tomu v případě hmotných statků. Významnou roli zde hraje například doporučení známých či rodiny a pozitivní zkušenost. Proto jsou například recenze důležitou součástí poskytování služeb. Vystupování personálu, vybavení provozoven, marketingová komunikace či cena poté mohou k celkovému dobrému dojmu zákazníka také významně přispět (Kotler & Keller, 2007; Kotler, Bowen & Makens, 2014).

Další vlastnost neoddělitelnost se vztahuje k nemožnosti oddělit proces poskytování služby od jeho poskytovatele. Samozřejmě to neplatí vždy, ale ve většině případů je pravidlem, že poskytovatel musí být při poskytování služby fyzicky přítomen. Například opravář potřebuje přijít do přímého styku s problémovou oblastí. V cestovním ruchu jsou v této souvislosti služby pevně spojené s místem jejich poskytování (hotel, lyžařské středisko) a spotřeba služeb probíhá zároveň s jejich poskytováním (Palatková, 2014).

Proměnlivost služeb, někdy označovaná také jako heterogenita nebo variabilita, se vztahuje ke standardu kvality poskytovaných služeb. Jelikož je při poskytování služeb významně zastoupen lidský faktor, který se vyznačuje vysokou měrou nepřesnosti, často se stává, že jedna služba není v čase poskytována 100% stejně. Například odpočatý masér podá lepší výkon než unavený masér po celém dni práce. Zákazník tedy nemusí vždy obdržet stejnou kvalitu služeb. Jednotliví poskytovatelé se ale v rámci zvyšování spokojenosti zákazníků snaží proces poskytování služeb standardizovat, vybírat kvalitní personál a dbát o jejich zdraví (Vašítková, 2014).

Specifikem služeb je také jejich pomíjivost. Když si zákazník koupí ledničku, tak mu dlouhou dobu slouží. V případě využití služby se ale za určitou dobu získaný užitek vytrácí. Například po návštěvě maséra se za nějakou dobu opět objeví potřeba uvolnit ztuhlé svaly. Většinu služeb tak zákazníci využívají opakovaně. S pomíjivostí služeb se dále pojí i nemožnost jejich uchování, skladování či vracení (Kotler & Keller, 2007).

Absence vlastnictví je pátou z nejčastěji zmiňovaných vlastností služeb, které je odlišují od hmotných produktů. Jelikož většina služeb nemá hmotnou podstatu a jejich užitek rychle pomíjí, nelze ani hovořit o možnosti jejich vlastnění. V případě služeb tak zákazník směňuje své finanční prostředky za právo službu využít či po stanovený čas využívat konkrétní vybavení, dopravní prostředek a další (Vašítková, 2014).

1.3.2 Odvětví cestovního ruchu

Odvětví cestovního ruchu se svou povahou řadí do sektoru služeb. Jedná se o tzv. průřezové odvětví ekonomiky, protože v sobě spojuje produkty a služby různých zaměřených odvětví (potravinářství, stavebnictví, doprava, výroba nábytku, překladatelské služby a mnohé další). Díky tomu dokážou podniky cestovního ruchu vytvářet nová pracovní místa i v jiných odvětvích. Pro cestovní ruch je také typické, že dokáže vytvářet příležitosti a přidanou hodnotu bez nutnosti velkých investic. V současnosti je možné cestovní ruch z globálního pohledu označit za jedno

z nejdůležitějších hospodářských odvětví. Lze sem zařadit například ekonomické činnosti ubytovacích a stravovacích služeb, služeb osobní dopravy, pronájmu dopravních prostředků i sportovního vybavení, služeb cestovních kancelářích, průvodcovských, kulturních, rekreačních a dalších služeb (Kotler, Bowen & Makens, 2014; Ryglová, Burian & Vajčnerová, 2011).

Podstatou cestovního ruchu, označovaného také jako turismus, je (Palatková, 2014, s. 11): *„činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší, než je stanoveno, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“* Odvětví cestovního ruchu lze dělit z několika úhlů pohledů. Jak je naznačeno v definici, účelem cestovního ruchu není výdělečná činnost. Lidé tak cestují v souvislosti s uspokojováním svých soukromých potřeb. Jelikož jsou ale lidské potřeby různorodé, nabízí i cestovní ruch různé formy uspokojování pocíťovaných potřeb.

Mezi základní formy cestovního ruchu (CR) tak patří rekreační, kulturně-poznávací, sportovně-turistický, léčebný a lázeňský cestovní ruch. Hlavní náplní rekreačního CR je regenerace fyzická i duševní. Rekreace se tak často odehrává v přírodním prostředí. Pro ČR je například typické chataření a chalupaření. Kulturně-poznávací CR se naopak orientuje na poznávání historicky a kulturně významných míst. Častěji je tak realizován ve městech či jejich pozůstatcích. Forma sportovně-turistického CR se soustřeďuje na aktivní odpočinek v podobě aktivního sportování, ale i pasivní účasti na sportovních událostech. Léčebný a lázeňský CR se dále věnuje léčbě a prevenci onemocnění s využitím nejrůznějších procedur. V současnosti se ale lze setkat s dalšími formami CR, včetně agroturistiky, gastronomického nebo kongresového CR (Ryglová, Burian & Vajčnerová, 2011).

Na základě místa využívání služeb cestovního ruchu jsou dále rozlišovány druhy CR. Domácí CR je realizován obyvatelstvem státu na vlastním území. Naopak zahraniční CR se odehrává na základě vycestování obyvatel přes hranice státu. V případě zahraničního CR lze hovořit o výjezdovém a příjezdovém CR v souvislosti se směrem pohybu přes hranice. Pokud obyvatel státu překračuje hranice směrem ven, jedná se o výjezdový CR. Pokud cizinec překračuje hranice jiného státu směrem dovnitř, jedná se o příjezdový CR. Výjezdový CR tak pro stát představuje odliv kapitálu a příjezdový naopak příliv zahraničního kapitálu. Pokud na CR není pohlíženo optikou konkrétního státu, jedná se poté o cestovní ruch mezinárodní (Beránek et al., 2013). Z pohledu místa je ještě

rozlišován tranzitní CR, který označuje pouhý průjezd účastníka CR státem za účelem dopravy do jiného státu.

Typologie odvětví cestovního ruchu zde ale zdaleka nekončí. CR je možné dělit z mnoha dalších hledisek. Například podle délky pobytu lze hovořit o krátkodobém (3 noci) a dlouhodobém (4 a více nocí) CR. Podle počtu účastníků se může jednat o individuální nebo kolektivní CR a podle vlivu na životní prostředí se dá hovořit o tvrdém a měkkém CR. Účelem kapitoly ale není přesně identifikovat všechny klasifikace CR, ale poskytnout ucelený obrázek o odvětví.

Jako pro odvětví sektoru služeb, je pro cestovní ruch důležitá orientace na potřeby zákazníků. Do popředí se dostává kvalita služeb i případného vybavení a zdrojových surovin. Podnikání v CR je zpravidla dlouhodobou záležitostí a vysoce podmíněno přírodními a historickými atraktivitami v okolí. Ubytovací, stravovací i sportovní kapacity jsou pevně spojeny s místem a ovlivňovány zdejším klimatem. Většina forem CR je tak sezónní a odvislá od počasí. Například pokud v zimě není kvalitní sníh, může to negativně ovlivnit služby lyžařských středisek. V odvětví je také možné pozorovat úzký vztah mezi nabídkou a poptávkou a silící mezinárodní charakter (Kotler, Bowen & Makens, 2014; Ryglová, Burian & Vajčnerová, 2011).

V České republice konkrétně odvětví cestovního ruchu v roce 2018 přispělo k tvorbě HDP 2,9 %. V meziročním srovnání rostlo odvětví CR o 0,8 %, čímž v roce 2018 dosáhlo nevyšší hodnoty od roku 2003. V tomto roce bylo v odvětví zaměstnáno 240,6 tisíc osob, z nichž OSVČ tvořily 18 %. Z pohledu spotřeby je pro ČR nejméně příjezdový CR. Jen v roce 2018 tvořila spotřeba zahraničních turistů 169 miliard Kč. Přesto ale nejvíce osob dlouhodobě tvoří domácí CR, jak ilustruje i přiložený obrázek 2. Jedná se ale z 64 % o jednodenní návštěvníky, kteří zde nevyužívají ubytovací kapacity. Obdobný podíl jednodenních návštěvníků vykazuje i příjezdový CR. Naopak u výjezdového CR účastníci standardně v zahraničí stráví 7 dní (Český statistický úřad, 2020).

Obr. 2: Počet návštěvníků podle druhu cestovního ruchu za rok 2018



Zdroj: Český statistický úřad (2020)

1.4 Metodika

Kvantitativní výzkum lze charakterizovat jako metodu, která se snaží potvrdit nebo vyvrátit stanovené hypotézy na základě získaných dat. Tímto způsobem se zkoumá především četnost jednotlivých aktivit či názorů respondentů. Kvůli tomu se kvantitativní výzkum provádí na větších počtech respondentů a témata nejsou zkoumána příliš do hloubky. Ideálním způsobem realizace je dotazníkové šetření, které zajišťuje poměrně levný a rychlý sběr velkého počtu dat.

Pro lepší pochopení aktuální situace využívání kryptoměn je dále realizován i kvalitativní výzkum, který naopak oslovuje méně respondentů a jde více do hloubky. Není zde

důležité množství, ale naopak vypovídací hodnota. Respondenti tak na otázky odpovídají vlastními slovy a nejsou omezováni časem ani prostorem. Pro dotazování se hodí způsoby face-to-face, ale také písemné nebo telefonické dotazování. Důležité je respondentům poskytnout dostatečný komfort a anonymitu, aby mohli na otázky volně a pravdivě odpovídat.

Pro vyhodnocení získaných dat jsou následně v praktické části práce využity metody analýzy, syntézy a komparace. Pomocí analýzy je možné zkoumanou problematiku rozložit na jednotlivé prvky, které jsou zkoumány izolovaně. Naopak za pomoci syntézy jsou jednotlivé prvky následně skládány k sobě pro vytvoření závěrů. Komparace neboli srovnávání zkoumaných prvků mezi sebou může také poskytnout důležité informace pro tvorbu závěrů. Důležité je ale porovnávat jen prvky ve stejných veličinách a stejných časových úsecích, v opačném případě by mohly být vytvořené závěry zavádějící (Hendl, 2012; Ochrana, 2019).

2 Praktická část

Text praktické části práce staví na vytvořených teoretických východiscích a věnuje se vlastnímu zkoumání problematiky akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu. V kapitole je prostor nejprve věnován popisu vlastního výzkumu. Etapy přípravy a realizace výzkumu jsou zde pro realizovaný kvantitativní i kvalitativní výzkum popsány hromadně. Stejným způsobem je charakterizována i struktura výzkumného vzorku. Vyhodnocení je poté zpracováno pro každý výzkum a vybrané segmenty zvláště, včetně využití ilustrativních grafických objektů a statistických metod. V kapitole jsou dále výsledky výzkumů shrnuty a na jejich základě jsou zodpovězeny stanovené výzkumné otázky a testovány hypotézy. Dále jsou doplněna nutná sekundární data a formulovány vlastní návrhy dalšího rozvoje využití kryptoměn ve službách cestovního ruchu.

Hlavním cílem práce je zhodnocení významu kryptoměn ve službách se zaměřením na službu cestovního ruchu, identifikace výhod a nevýhod ze strany zákazníka a poskytovatele služeb a návrh dalšího vývoje využití kryptoměn ve službách.

V souvislosti se stanoveným cílem práce je text rozdělen do kapitol teoretická a praktická část. V teoretické části práce jsou vytvořena teoretická východiska zkoumané problematiky na základě metod studia a rešerše odborné literatury a elektronických zdrojů jako odborné články v internetových časopisech a profesních portálech v českém a anglickém jazyce. Jedná se o metody, které je v podobě procházení souvisejících zdrojů a tvorby výpisků vhodné kombinovat.

Praktická část práce obsahuje vlastní výzkum v podobě kvantitativního dotazníkového šetření a kvalitativního písemného dotazování. Sběr primárních dat byl plánován za účelem zjištění obeznámenosti českých zákazníků cestovního ruchu s kryptoměnami. Bylo tak zvoleno více metod výzkumu pro obsažení celkové situace na českém trhu. Kvantitativní dotazníkové šetření bylo zvoleno pro výzkum zákazníků za účelem získání základních informací o znalosti a způsobech využití kryptoměn. Ve skupině zákazníků, kteří již s kryptoměnami mají praktickou zkušenost byl dále realizován kvalitativní výzkum s cílem lépe pochopit současnou situaci, motivaci a zvyklosti při využívání kryptoměn. V dalších podkapitolách jsou fáze přípravy a realizace výzkumu vysvětleny, včetně přiložených návrhů výzkumných schémat.

Další použitou metodou byly případové studie. Touto metodou byla zjišťována adopce kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu na konkrétních případech Tchaj-wanu a Indonésie.

2.1.1 Příprava výzkumu

V první fázi přípravy výzkumu byly jasně definovány skupiny respondentů, ve kterých měl být výzkum realizován. S cílem zjistit celkovou obeznámenost a připravenost trhu k akceptaci kryptoměn byla definována hlavní skupina respondentů, zákazníci subjektů poskytujících služby cestovního ruchu. Tato skupina byla vzhledem k úrovni obeznámenosti dále rozdělena na potenciální a současné uživatele kryptoměn. Popsaným způsobem byly identifikovány 2 samostatné skupiny, ve kterých měl být výzkum realizován. Na základě získaných dat by tak mělo být možné postihnout současnou situaci využívání kryptoměn ve službách cestovního ruchu v České republice.

Vzhledem k nerovnoměrnému zastoupení jednotlivých skupin v populaci a potřebě získání kvantitativních i kvalitativních dat byly pro výzkum vybrány metody kvantitativního dotazníkového šetření a kvalitativního ústního dotazování. Metoda dotazníkového šetření byla zvolena pro skupinu potenciálních zákazníků, respektive potenciálních uživatelů kryptoměn, kterých je aktuálně v populaci nejvíce. Metoda kvalitativního dotazování poté měla sloužit k hlubšímu pochopení situace z pohledů aktivních uživatelů kryptoměn.

Pro identifikované skupiny respondentů byla následně v přípravné fázi výzkumu vytvořena 2 výzkumná schémata, která byla konzultována s vedoucím práce. Tato byla následně mírně upravena v souladu s obdržnými připomínkami. Pro potenciální uživatele kryptoměn bylo vytvořeno dotazníkové schéma na základě vztahového diagramu, který je přiložen v přílohách pod písmenem A. Dotazník o 21 otázkách, byl v základu rozdělen na 16 otázek vztahujících se ke zkoumané problematice a 5 identifikačních otázek. Jednalo se o kombinaci uzavřených otázek a otevřených otázek s nabídkou odpovědí, které respondenti případně mohli doplnit o odpověď vlastní. Vzor dotazníku je opět přiložen v přílohách pod písmenem B. Schéma bylo vytvořeno tak, aby zákazníkům, kteří s tématem kryptoměn nejsou obeznámeni, poskytlo základní informace a zároveň umožnilo odpovídat již existujícím uživatelům kryptoměn.

Dále bylo pro lepší pochopení motivace a způsobů užití kryptoměn současnými zákazníky vytvořeno schéma pro kvalitativní dotazování o 9 otevřených otázkách.

V přílohách je přiloženo pod písmenem C. Otevřené otázky zde poskytovaly dostatečný prostor pro vyjádření názorů a postojů jednotlivých respondentů. Pro odpovědi tak nebyl stanoven rozsahový ani časový limit.

2.1.2 Realizace výzkumu

Pro jednoduchou realizaci kvantitativního výzkumu bylo schéma dotazníku vyvěšeno na internetový portál vyplnto.cz. Zde již v minulosti byla realizována řada výzkumů k závěrečným pracím, ale také další vědecké výzkumy. Dotazníkové šetření zde bylo spuštěno 18. listopadu 2019. Nejvíce responzí bylo nasbíráno ještě tentýž měsíc. Pro získání většího množství dat ale byl dotazník veřejnosti přístupný až do 17. dubna 2020. V dubnu ale přibylo jen 10 nových responzí, které dosavadní výsledky již významně nezměnily. Osloveno bylo 5 700 uživatelů kryptoměn. Celkově dotazník vyplnilo 231 respondentů a návratnost tak představovala 4,1 %.

S realizací kvalitativního dotazování byl ale mnohem větší problém. Vyhledávání kontaktů na současné uživatele kryptoměn nebylo příliš efektivní a tak bylo přistoupeno k vyvěšení kvalitativního schématu otázek pro současné zákazníky cestovního ruchu, respektive současné uživatele kryptoměn, taktéž na portál vyplnto.cz. Zde ale respondenti museli 9 kladených otázek zodpovědět vlastními slovy. Výzkum v této formě probíhal od 21. února do 14. března 2020 a osloveno bylo celkem 795 uživatelů bitcoinového fóra. Celkově tak dotazník vyplnilo 19 respondentů. Návratnost zde představovala 2,4 %. I když se jednalo o formu výzkumu bez zveřejňovaných výsledků, otevřené otázky zřejmě mnohé odradily. Také odpovídání zde trvalo výrazně déle než v případě dotazníkového šetření.

2.1.3 Formulace výzkumných otázek a hypotéz

Jelikož bylo schéma dotazníkového šetření nakonec kombinováno pro výzkum současných i potenciálních uživatelů kryptoměn, bylo nutné tomuto přizpůsobit i stanovené hypotézy. Pro dotazníkové šetření tedy byly formulovány 2 hypotézy, které je na základě statistického hodnocení získaných dat nutné v závěru výzkumu ověřit. Hypotézy jsou formulovány v nulové a nenulové variantě:

H₁₀: Mezi neobeznámeností s kryptoměnou a negativním stanoviskem k využívání kryptoměny neexistuje souvislost.

H1: Mezi neobeznámeností s kryptoměnou a negativním stanoviskem k využívání kryptoměny existuje souvislost.

H2₀: Využití kryptoměn nezávisí na věkové kategorii uživatelů.

H2: Využití kryptoměn závisí na věkové kategorii uživatelů.

Z dvojice hypotéz by tedy měla být na základě výsledků testování vždy jedna potvrzena a druhá vyvrácena. Pro tento účel byly využity analýza četnosti a analýza závislosti. Analýza četnosti je metodou, která napomáhá zjišťovat počet výskytů vybraných kategorií proměnných v souboru dat. Konkrétně použitá relativní četnost tedy poskytuje informace o tom, jakou váhu má konkrétní kategorie v souboru všech získaných dat. Analýza závislosti, neboli korelace, poté slouží ke zjišťování a měření vztahů mezi 2 proměnnými. Hodnoty blízko 0 zde poukazují na neexistenci závislosti, blízko +1 značí silné vztahy přímé úměry a -1 odkazují na úměru nepřímou. (Tahal et al., 2017)

Pro kvalitativní výzkum byly dále formulovány výzkumné otázky, které je pro naplnění cíle práce také nutné v závěru výzkumu zodpovědět. Data kvalitativního výzkumu zde ale podléhají kvalitativním metodám hodnocení.

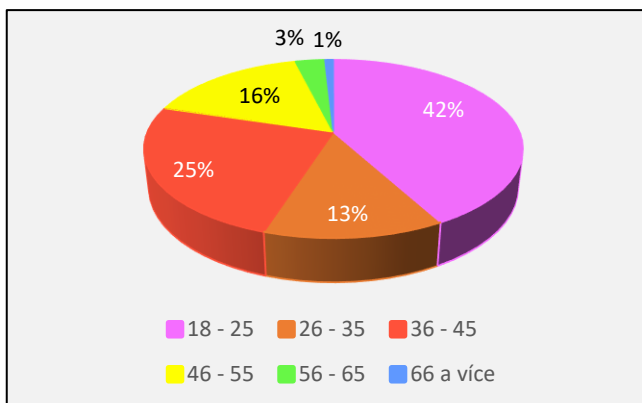
O1: Jaké jsou z pohledu uživatele hlavní výhody a nevýhody využívání kryptoměn?

O2: Jak lze definovat klasického uživatele kryptoměn?

2.1.4 Analýza struktury vzorku

Pro správné pochopení získaných dat je nejprve nutné přiblížit vzorek respondentů, kteří se na výzkumu účastnili. Struktura respondentů je tak analyzována z pohledu pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, pracovního statusu a velikosti bydliště. Vzorek respondentů se konkrétně skládal z 55 % žen (128 osob) a 45 % mužů (103 osob). Obě pohlaví tak byla ve výzkumu významně zastoupena. Věkové rozložení vzorku poté přibližuje přiložený graf.

Graf 1: Věková struktura vzorku

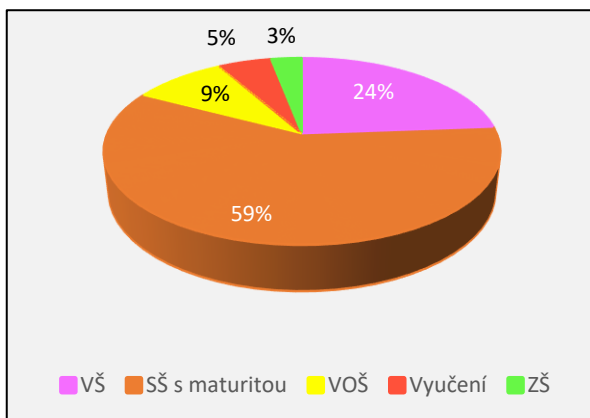


Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Věková struktura respondentů byla v dotazníku zjišťována za pomoci 6 věkových rozmezí. 42 % vzorku (97 osob) se nacházelo ve skupině 18 – 25 let, 13 % respondentů (30 osob) tvořila kategorie 26 – 35 let. Druhou nejvíce zastoupenou kategorií se stala 36 – 45 let s 25 % zastoupením (57 osob). 16 % vzorku (38 osob) představovali členové skupiny 46 – 55 let. Méně zastoupeny byly skupiny 56 – 65 let (3 %) a 66 a více let (1 %).

Vzorek byl strukturován i z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání, jak ilustruje graf 2.

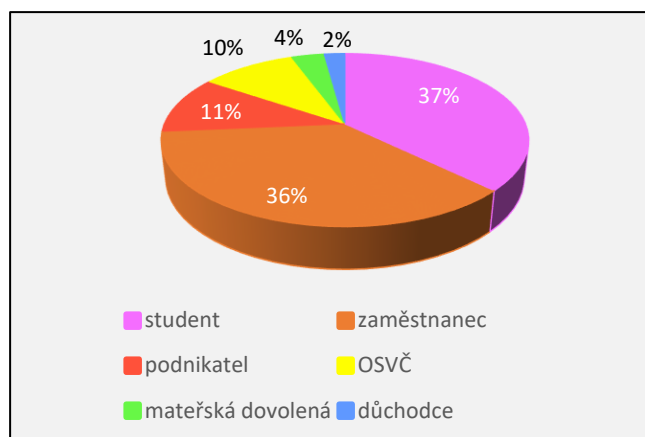
Graf 2: Struktura vzorku podle nejvyššího dosaženého vzdělání



Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání byli ve výzkumu nejvíce zastoupeni respondenti s ukončeným středoškolským vzděláním maturitou, jednalo se o 59 % celého vzorku (136 osob). Respondenti s ukončeným vysokoškolským vzděláním představovali 24 % (55 osob). 9 % vzorku (21 osob) tvořili absolventi vyšších odborných škol, 5 % (12 osob) bylo vyučeno a 3 % (7 osob) zastupovali respondenti se základním vzděláním.

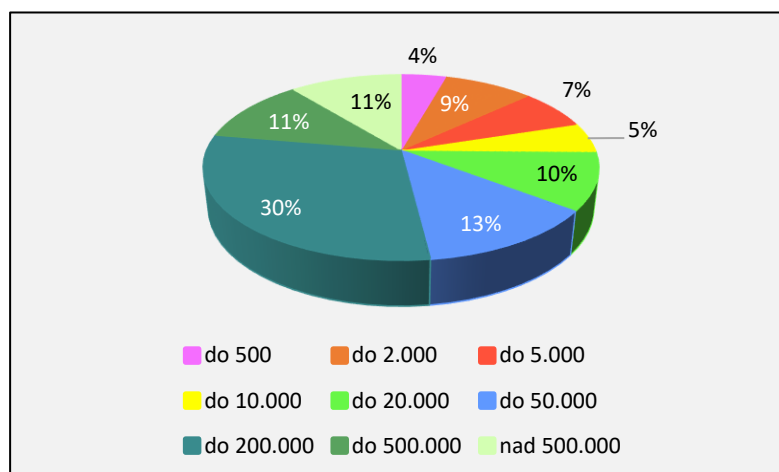
Graf 3: Struktura vzorku podle pracovního statusu



Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Dále se dotazníkového šetření nejvíce účastnili studenti a zaměstnanci. Struktura vzorku se tak skládala z 37 % studentů (86 osob), z 36 % zaměstnanců (84 osob), z 11 % podnikatelů (25 osob), z 10 % OSVČ (23 osob), z 4 % matek na mateřské dovolené (8 osob) a z 2 % důchodců (5 osob).

Graf 4: Struktura vzorku podle velikosti bydliště



Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Poslední zjišťovanou charakteristikou byla velikost bydliště. Zde mohli respondenti vybrat 1 z 10 nabízených kategorií. 4 % respondentů (10 osob) pocházelo z obcí do 500 obyvatel. Rozmezí 501 – 2.000 obyvatel vybralo 8 % respondentů (20 osob). Vzorek dále tvořilo 7 % obyvatel (16 osob) obcí s 2.001 – 5.000 obyvateli, 5 % obyvatel (12 osob) obcí s 5.001 – 10.000 obyvateli a 10 % obyvatel (23 osob) obcí s 10.001 – 20.000 obyvateli. 13 % respondentů (29 osob) pocházelo z obcí s 20.001 – 50.000 obyvateli, 29 % respondentů (68 osob) z obcí s 50.001 – 200.000 obyvateli a 11 % respondentů

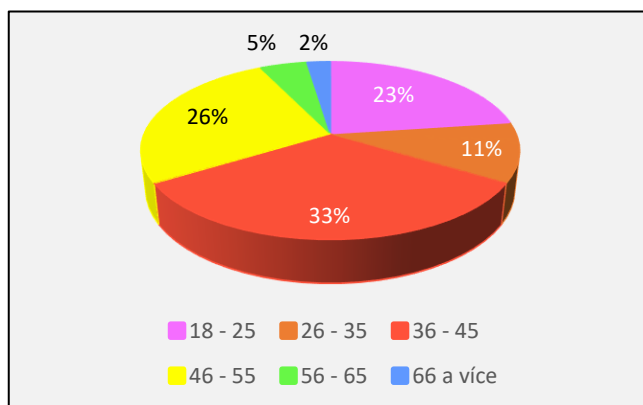
(26 osob) z obcí s 200.001 – 500.000 obyvateli. Zbylých 11 % vzorku (25 osob) vybralo kategorii nad 500.000 obyvatel.

2.1.5 Vyhodnocení dotazníkového šetření – segment neobeznámených zákazníků

Kombinované dotazníkové šetření je v následujícím textu vyhodnoceno v několika částech. Nejprve je v práci vyhodnocena část dat, která se týká povědomí a uživatelské zkušenosti s kryptoměnou individuálně pro každou ze skupin respondentů. Data jsou zde interpretována a vyhodnocena ve sledu kladených otázek. Skupinu neobeznámených zákazníků, tedy těch osob, které kryptoměnu neznají a v současnosti ji aktivně ani pasivně nevyužívají, ve výzkumu tvořilo 83 respondentů neboli 36 % výzkumného vzorku. Respondenti tak byli rozděleni hned na základě odpovědi na první otázku: „**Jste obeznámen/a s pojmem kryptoměna?**“

Ze získaných dat je možné skupinu neobeznámenou s kryptoměnou dále definovat z pohledu identifikačních otázek. Například zastoupení jednotlivých věkových kategorií zde ilustruje přiložený graf.

Graf 5: Skupina neobeznámených zákazníků z pohledu věku



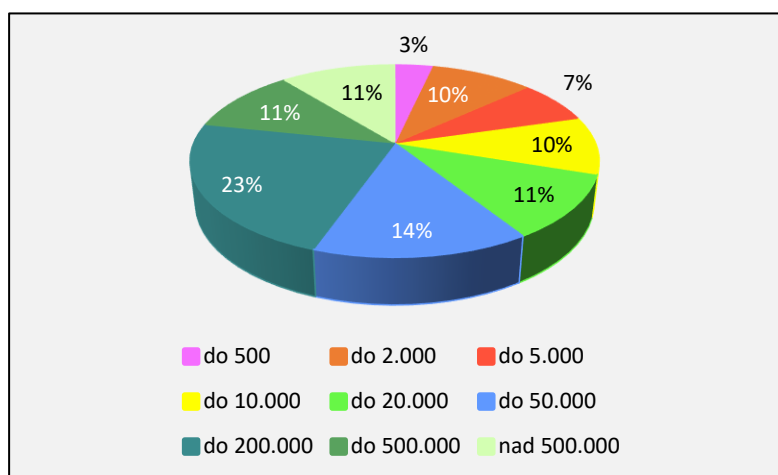
Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Nejvíce byly ve skupině respondentů neobeznámených s kryptoměnou zastoupeny věkové generace 36 – 45 let (27 osob), 46 – 55 let (22 osob) a 18 – 25 let (19 osob). Na výzkumu se ale celkově nejvíce účastnila nejmladší věková kategorie 18 – 25 let. V tomto kontextu je možné říci, že pouze 20 % respondentů z nejmladší věkové kategorie nebylo s pojmem kryptoměna obeznámeno. Větší neobeznámenost tak bylo možné sledovat ve věkových kategoriích 36 – 45 let (47 %), 46 – 55 let (58 %) a 56 – 56 let (57 %). V kategorii nad 66 let se výzkumu zúčastnili pouze 2 respondenti, oba ale ve výzkumu

uvedli, že s kryptoměnou nejsou obeznámeni, jednalo se tedy o 100% neobeznámenost, ovšem s nízkou vypovídací hodnotou.

V dalších identifikačních kategoriích nebyly pozorovány výrazné disproporce. Skupina respondentů neobeznámených s kryptoměny se z 51 % skládala z žen a ze 49 % z mužů různého vzdělání a pracovního umístění. I podle velikosti místa bydliště byla neobeznámenost respondentů poměrně dobře rozložena, což ilustruje i graf 6.

Graf 6: Skupina neobeznámených zákazníků z pohledu velikosti bydliště

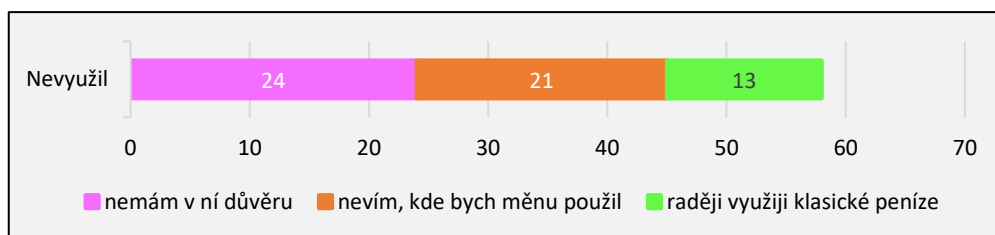


Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

Po bližší identifikaci složení skupiny respondentů neobeznámených s kryptoměnou je možné přistoupit k vyhodnocení jejich odpovědí na jednotlivé otázky. Po první otázce byla tato skupina přeměřována k otázce 3: „**V textu nad otázkou je vysvětlen pojem kryptoměna, je možnost, že byste v budoucnu kryptoměnu využil?**“ Kladnou odpověď zde zvolilo 43 % respondentů (37). Po vysvětlení pojmu tak u potenciálních zákazníků převažovalo záporné stanovisko z 57 % (49).

Pro rozkrytí záporného stanoviska respondentů sloužila následující otázka: „**Z jakého důvodu?**“ Zde měli respondenti možnost výběru z předpřipravených variant odpovědí, které dále mohli doplnit vlastní odpovědí. Nikdo z respondentů zde ale možnost vlastní odpovědi nevyužil. Zároveň se jednalo o otázku s možností výběru více variant odpovědí. 49 respondentů, kteří se k využití kryptoměn stavěli negativně, vybrali jako hlavní důvody nedostatek důvěry ke kryptoměnám a neznalost možných akceptačních míst. Nejméně poté byl vybírán důvod preference klasické měny. Získaná data jsou pro přehlednost znázorněna příloženým grafem.

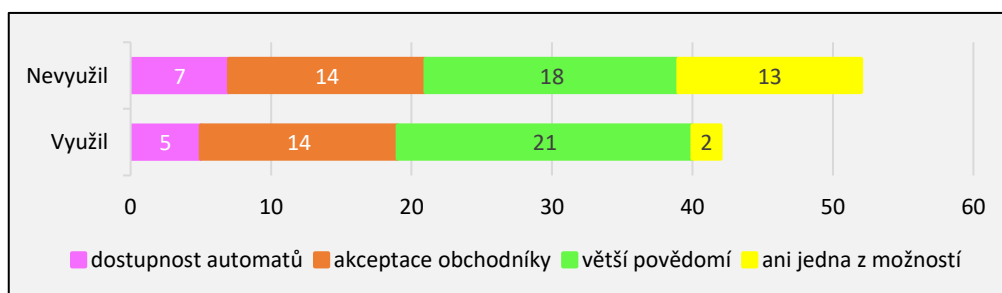
Graf 7: Důvody neobeznámených zákazníků pro nevyužití kryptoměn v budoucnu



Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

37 respondentů, kteří po vysvětlení pojmu připustili, že by kryptoměnu mohli v budoucnu využít, přeskočilo konkrétní důvody a se zbytkem skupiny byli dále tázáni: „**Za jaké situace byste si kryptoměnu byl ochoten pořídit?**“ Zde respondenti opět mohli zvolit více než 1 odpověď nebo přidat odpověď vlastní. Možnost vlastní odpovědi ale opět zůstala nevyužitá. Respondenti, kteří připustili, že by kryptoměny v budoucnu využili, ale i ti se záporným stanoviskem, za hlavní situaci vybrali rozšíření povědomí lidí o kryptoměně. I situace větší akceptace kryptoměn obchodníky a dostupnosti kryptoměnových automatů byly vybírány v podobné míře mezi oběma částmi skupiny. Rozdíl tak panoval pouze v přesvědčení respondentů, že by je k pořízení kryptoměn nepřivedla žádná ze zmíněných možností. Je překvapivé, že tuto odpověď vybrali i 2 respondenti, kteří původně uvedli, že by v budoucnu kryptoměnu sami použili.

Graf 8: Situace vedoucí k možnému pořízení kryptoměn neobeznámenými zákazníky



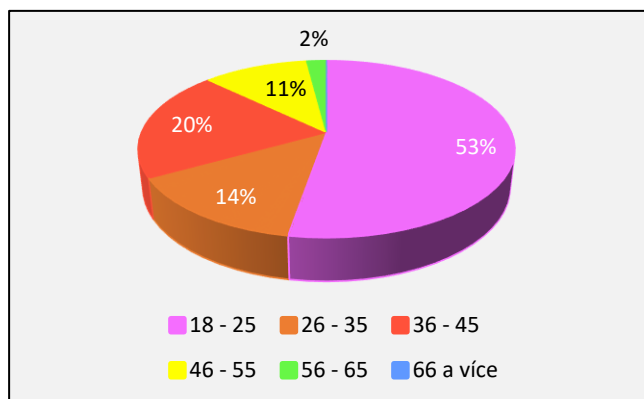
Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

2.1.6 Vyhodnocení dotazníkového šetření – segment obeznámených zákazníků

Na základě předchozí obeznámenosti s kryptoměnou byla vytvořena druhá skupina obeznámených zákazníků neboli osob, které pojem kryptoměna znají a mají s ní případně i vlastní zkušenost. Skupinu obeznámených zákazníků ve výzkumu tvořilo 148 respondentů neboli 64 % výzkumného vzorku. I v tomto případě je vhodné skupinu

respondentů blíže definovat s pomocí identifikačních otázek. Věkové rozložení skupiny zobrazuje přiložený graf.

Graf 9: Skupina obeznámených zákazníků z pohledu věku

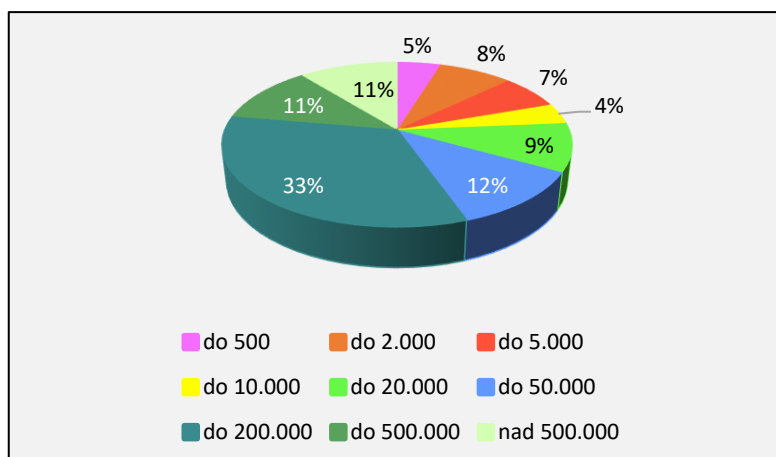


Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

Na grafickém znázornění je patrná již dříve zmíněná převaha respondentů ve věku 18 – 25 let. 80 % z respondentů (78 osob) této věkové kategorie bylo s kryptoměnou již dříve seznámeno. Znalost kryptoměny převažovala i u kategorie 26 – 35 let. 70 % z respondentů (21 osob) v této kategorii v dotazníku potvrdilo existenci povědomí o kryptoměně. 53% povědomí (30 osob) dále dosáhla i věková kategorie 36 – 45 let. U 3 starších věkových kategorií ale převažovala neznalost kryptoměn.

Ani v dalších identifikačních kategoriích zde nebyly pozorovány výrazné disproporce. Poměrně silně zde byla zastoupena skupina studentů, což se ale primárně odvíjelo od vysoké participace nejmladší věkové skupiny na výzkumu. Skupina respondentů obeznámených s kryptoměny se z 58 % skládala z žen a 42 % mužů různého vzdělání a pracovního umístění. Vliv faktoru velikosti místa bydliště na obeznámenost respondentů ilustruje graf 10.

Graf 10: Skupina obeznámených zákazníků z pohledu velikosti bydliště



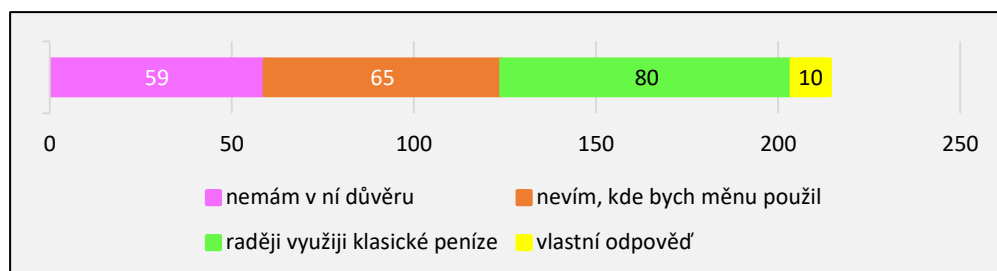
Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

Nejvyšší obeznámenost je možné v grafu sledovat ve městech o velikosti 50 – 200 tisíc obyvatel. Tato kategorie ve výzkumu nejvýrazněji zastoupena, i přesto zde lze pozorovat významnou obeznámenost s kryptoměny. 72 % respondentů (49 osob) z této kategorie totiž potvrdilo, že pojem kryptoměna znají. V dalších kategoriích se ale už nejednalo o tak významné rozdíly.

Po analýze složení skupiny je tedy možné přejít k vyhodnocení jednotlivých otázek. Skupině obeznámených zákazníků s kryptoměny byla kladena jiná série otázek, která byla dále ovlivněna jejich uživatelskou zkušeností s kryptoměnou či případnou ochotou kryptoměnu v budoucnu použít. Jako druhá otázka tak byla zobrazena: „**Jste uživatelem některé ze současných kryptoměn?**“ Zde odpovědělo pouze 6 % respondentů (9 osob) ze skupiny kladně. 93 % respondentů (139) tak disponovalo jen teoretickým povědomím o kryptoměnách.

Identifikovaným neuživatelům byly dále kladeny stejné otázky, jako tomu bylo v případě skupiny neobeznámené s kryptoměny. První z nich se zaměřila na zjištění důvodů aktivního nevyužívání kryptoměn. Někteří z respondentů zde využili možnosti více odpovědí a doplnili i odpovědi vlastní. Hlavním důvodem se ale stala preference klasických měn. Nedostatek důvěry ke kryptoměnám byl z pohledu počtu odpovědí až na třetím místě. Vybralo jej 42 % dotázaných. V 10 vlastních odpovědích se 6krát vyskytly důvody spojené s hlubší neznalostí a strachem z kryptoměn. Zjednodušený přehled důvodů pro nevyužití kryptoměn v budoucnu přináší graf 11.

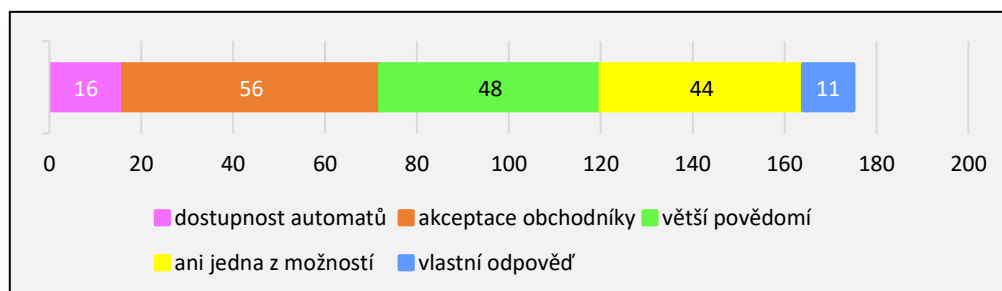
Graf 11: Důvody obeznámených zákazníků pro nevyužití kryptoměn v budoucnu



Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

Respondenti byli dále tázáni „**Za jaké situace byste si kryptoměnu byl ochoten pořídit?**“ Zde respondenti opět mohli zvolit více než 1 odpověď nebo přidat odpověď vlastní. Možnosti vlastní odpovědi zde využilo 11 respondentů. Respondenti za hlavní situaci vybrali větší akceptaci kryptoměn obchodníky. Významně byly zastoupeny také situace rozšíření povědomí lidí o kryptoměně a záporné stanovisko respondentů, že by je žádná ze zmíněných situací k pořízení nepřiměla. Dostupnost kryptoměnových automatů poté z pohledu obeznámených zákazníků nebyla tak významná. Mezi vlastními odpověďmi byl opět kladen důraz na vyšší obeznámenost populace s kryptoměnou a její legislativní či bezpečnostní rámec.

Graf 12: Situace vedoucí k možnému pořízení kryptoměn neobeznámenými zákazníky



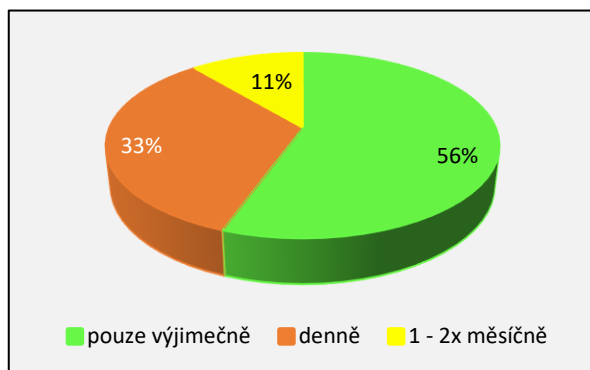
Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

9 současných uživatelů kryptoměn bylo naopak v dotazníku nasměřováno k otázkám, týkajícím se využívání kryptoměn. Nejprve byla respondentům kladena otázka: „**Jakou kryptoměnu používáte?**“ Respondenti mohli vybrat více odpovědí. 89 % využívaných kryptoměn (8 osob) zde ale představoval Bitcoin. Litecoin zde byl vybrán 4 respondenty, Ethereum 3 respondenty a Bitcoin Cash 2 respondenty.

V další otázce: „**Jak dlouhou jste uživatelem/uživatelkou kryptoměny?**“ bylo zjištěno, že 56 % respondentů (5 osob) využívá některou z uvedených druhů kryptoměn

déle než 2 roky. Za uživatele s dvouletými zkušenostmi se označili 3 respondenti a 1 respondent uvedl, že kryptoměnu nepoužívá déle než 6 měsíců. Z pohledu frekvence užívání kryptoměny se ale z 56 % (5 osob) jednalo o výjimečné uživatele. 1 uživatel uvedl, že kryptoměnu užívá 2krát do měsíce a 3 uživatelé využívají kryptoměnu denně. Toto rozložení zobrazuje i přiložený graf 13.

Graf 13: Frekvence užívání kryptoměn respondenty

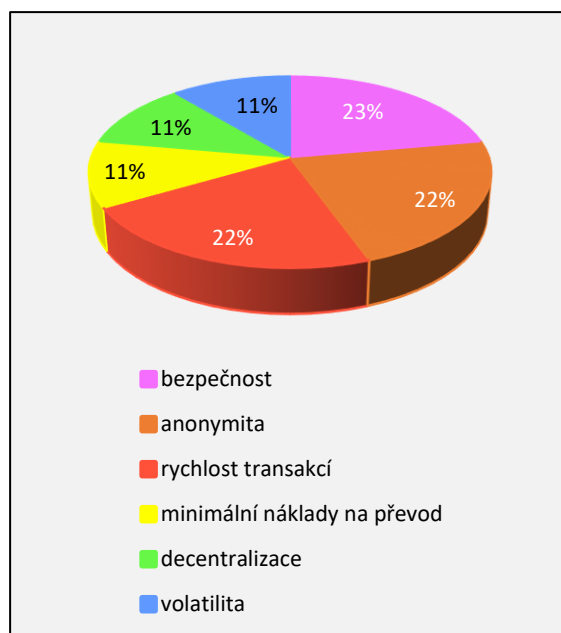


Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Další kladená otázka se orientovala na místo použití kryptoměn oslovenými zákazníky. „**Kde kryptoměny používáte?**“ Zde 6 respondentů vybralo prostředí internetu a konkrétně obchodování s kryptoměnami. Pouze 1krát byla zvolena odpověď použití kryptoměn u obchodníků či v zahraničí.

Následující otázka „**Jaké jsou podle Vás výhody využití kryptoměn?**“ se zaměřila na zjištění hlavních výhod využití kryptoměn z pohledu jejich současných uživatelů. Ze získaných odpovědí je ale zřejmé, že nepřevládá 1 konkrétní výhoda. Respondenti totiž 1 odpověď zvolili maximálně 2krát, což ilustruje i přiložený graf 14.

Graf 14: Výhody využití kryptoměn z pohledu respondentů



Zdroj: Vyslnto.cz (2020a), zpracováno autorem

Současní uživatelé kryptoměn byli v dotazníkovém šetření zároveň tázáni: „**Setkal jste se s nějakými problémy při využívání kryptoměn?**“ V této otázce 89 % respondentů (8 osob) uvedlo, že se s žádnými problémy nesešlo. Pouze menšina respondentů (1 osoba) se v minulosti při využívání kryptoměn setkala s problémy. Respondent je specifikoval jako problémy s rychlostí a bezpečností použití kryptoměn.

Na otázku: „**Využil/a byste Vy osobně možnost akceptace kryptoměn u českých poskytovatelů služeb cestovního ruchu?**“ se ale většina respondentů (66 %) vyjádřila záporně. Pouze 3 z 9 oslovených by tak akceptace kryptoměn u poskytovatelů služeb cestovního ruchu v ČR využili.

2.1.7 Vyhodnocení dotazníkového šetření – společná část týkající se akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu

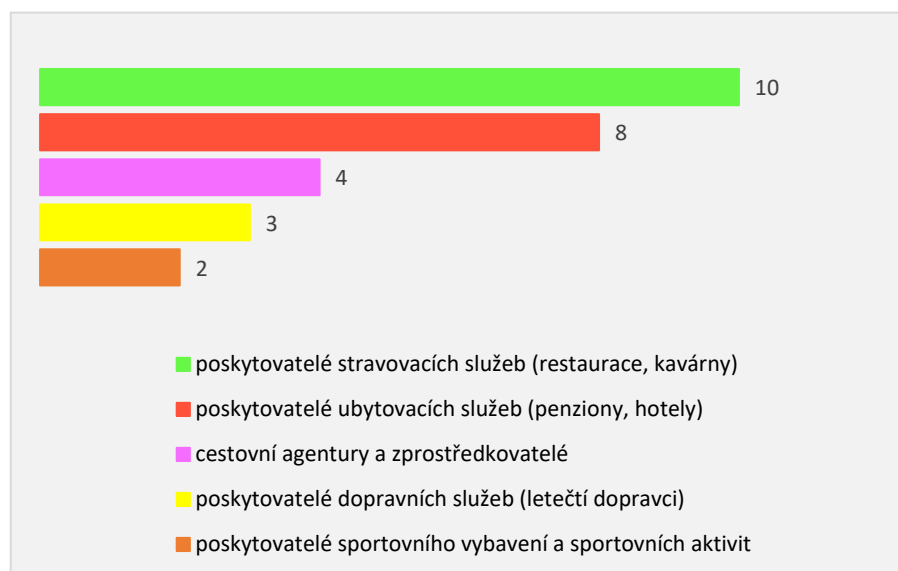
Společná část dotazníkového šetření týkající se akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu nebyla podmíněna předchozí znalostí nebo uživatelskou zkušeností kryptoměn. Na kladené otázky tak mohli odpovídat všichni respondenti, kteří se výzkumu zúčastnili (231 osob) nebo jak bylo specifikováno v diagramu výzkumu.

Na otázku: „**Setkal jste se někdy s akceptací kryptoměn v podnicích cestovního ruchu?**“ odpovídali všichni respondenti kromě 9 uživatelů kryptoměn. Z 222 dotázaných

se 62,5 % (139 osob) s akceptací kryptoměn nikdy v podnicích cestovního ruchu nesetkalo. Dalších 30,5 % (68 osob) si touto skutečností nebylo jisto a pouze 7 % respondentů (15 osob) potvrdilo, že se s nějakou formou akceptace kryptoměn v podnicích cestovního ruchu v minulosti setkalo.

Pouze těchto 15 respondentů tedy dále své odpovědi rozvedlo v doplňující otázce: „**V jakých podnicích?**“ Zde respondenti mohli vybrat více odpovědí. Nejčastěji respondenti zmiňovali poskytovatele stravovacích služeb (10 osob) a poskytovatele ubytovacích služeb (8 osob). Menšina z oslovených se poté v praxi setkala i s akceptací kryptoměn v cestovních agenturách a u poskytovatelů dopravních a sportovních služeb. Získaná data přibližuje následující graf.

Graf 15: Podniky akceptující kryptoměny



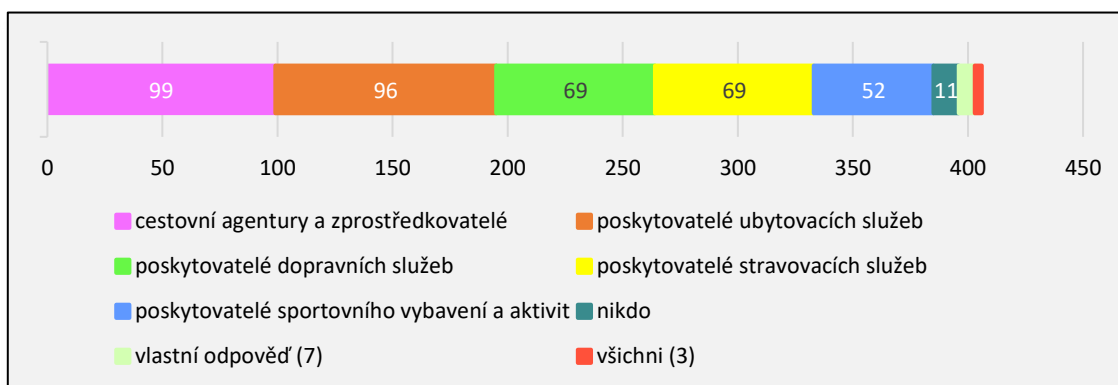
Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

Poslední otázka výzkumu: „**U kterých poskytovatelů služeb cestovního ruchu by se podle Vás akceptace kryptoměn hodila?**“ týkající se zkoumané problematiky byla určena všem 231 respondentům. Zde mohli respondenti opět zvolit více variant odpovědí nebo doplnit odpověď vlastní. Možnosti vlastní odpovědi zde využilo 20 respondentů.

Jako preferované poskytovatele služeb cestovního ruchu pro akceptaci kryptoměn respondenti uvedli cestovní agentury a zprostředkovatele (43 % respondentů) a poskytovatele ubytovacích služeb (42 % respondentů). Dále byli vybíráni poskytovatelé: poskytovatelé dopravních služeb (30 % respondentů), poskytovatelé stravovacích služeb (30 % respondentů) a poskytovatelé sportovního vybavení a aktivit

(23 % respondentů). Ve vlastních odpovědích poté převládala odpověď nikde (5 % respondentů), netuším (1 % respondentů) a všude bez specifikace poskytovatelů či odvětví (1 % respondentů). Konkrétní výčet všech odpovědí je možné nalézt v grafickém přehledu v přílohách pod písmenem D. Zde je pro ilustraci přiložen zjednodušený graf četnosti odpovědí.

Graf 16: Poskytovatelé služeb vhodní pro akceptaci kryptoměn



Zdroj: Vyplnto.cz (2020a), zpracováno autorem

2.1.8 Vyhodnocení kvalitativního dotazování

Druhá část výzkumu zákazníků měla podobu kvalitativního dotazování. Zde byly respondentům kladeny pouze otevřené otázky za účelem získání hlubšího vhledu do problematiky užívání kryptoměn v českém prostředí. Výzkumu se celkově zúčastnilo 19 respondentů, kteří kryptoměny aktivně používají. Plně vyplněných odpovědí ale bylo získáno jen 18. Pro vyhodnocení výzkumu byl zvolen kombinovaný přístup. První 3 kladené otázky byly kategorizovány, protože se jednalo spíše o číselné a méněslovné odpovědi. Zbytek získaných dat je interpretován pomocí zajímavých názorů a vyjádření jednotlivých respondentů s cílem identifikace klíčových skutečností a vztahů.

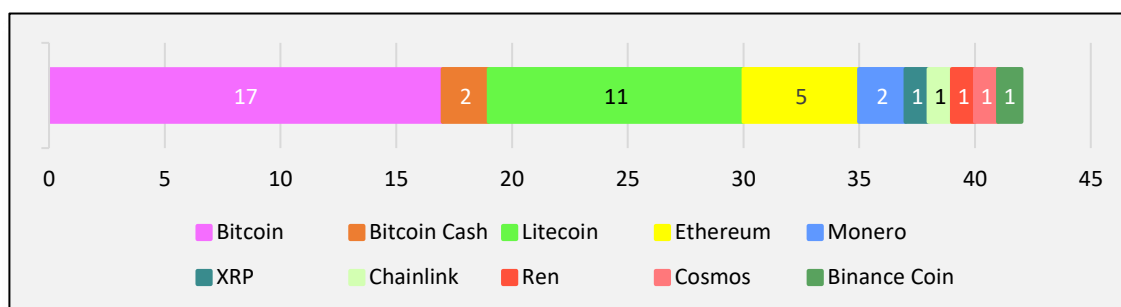
V první otázce: „**Zajímáte se o fungování kryptoměn více? Pokud ano, co Vás k tomu vede? Nebo jste pouze uživatelem? (Kryptoměny používáte pouze k nákupu/prodeji zboží)**“ měli respondenti definovat svůj vztah ke kryptoměně. 28 % respondentů (5 osob) uvedlo, že jsou uživateli kryptoměny bez dalšího zájmu o její fungování, zbylých 72 % uživatelů (13 osob) nějakým způsobem potvrdilo i svůj zájem o fungování kryptoměn. 1 z oslovených dokonce uvedl, že kryptoměny jsou přímo náplní jeho práce.

Druhou otázkou spíše kvantitativní povahy byla: „**Jak dlouho jste uživatelem/uživatelkou kryptoměny?**“ Zde je získané odpovědi možné rozřadit do

stejných kategorií jako v případě dotazníkového šetření. 22 % respondentů (4 osoby) tvořili uživatelé v časovém horizontu do 6 měsíců, 11 % respondentů (2 osoby) představovali uživatelé v horizontu 7 – 12 měsíců, 28 % respondentů (5 osob) dále tvořila kategorie 1 – 2 roky a více než 2 roky používalo kryptoměny 39 % respondentů (7 osob).

Třetí a v tomto schématu poslední kvantitativně vyhodnocená otázka zněla: „**Jaké konkrétní druhy kryptoměn používáte?**“ Zde byl Bitcoin výslovně jmenován 17 z 18 dotázaných. Vytvořily se zde tak 2 skupiny uživatelů kryptoměn. Výhradní uživatele Bitcoinu s podílem 28 % (5 osob) zde představovali menšinu oproti uživatelům většího počtu různých kryptoměn s podílem 72 %. (13 osob). Mezi často používané se tak kromě Bitcoinu zařadily Bitcoin Cash, Litecoin a Ethereum. Všechny jmenované druhy používaných kryptoměn dále zobrazuje přiložený graf.

Graf 17: Využívané druhy kryptoměn respondenty

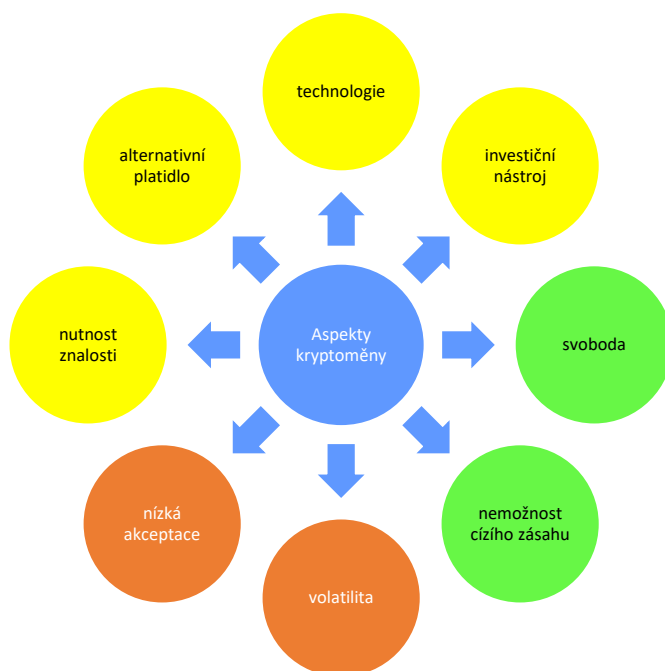


Zdroj: Vyplnto.cz (2020b), zpracováno autorem

Na zbytek kladených otázek uživatelé kryptoměn odpovídali vlastními slovy a na základě jejich obsahu byly vytvořeny 3 samostatné tematické celky (aspekty spojené s využíváním kryptoměny, profil uživatele kryptoměny a situace akceptace kryptoměny). Tyto jsou v dalším textu jednotlivě interpretovány.

První tematický okruh **aspekty spojené s využíváním kryptoměn** se vztahuje k pocíťovaným výhodám, nevýhodám a dalším aspektům, které si respondenti s využíváním kryptoměn spojují. Do okruhu byly zařazeny aspekty jako technologie, svoboda, investiční nástroj, alternativní platidlo, nemožnost cizího zásahu, volatilita, nízká akceptace nebo nutnost znalosti. Celkovou podobu identifikovaných aspektů ve skupinách obecné vlastnosti kryptoměn (žlutě), výhody (zeleně) a nevýhody (oranžově) zobrazuje přiložený obrázek.

Obr. 3: Aspekty spojené s využíváním kryptoměny



Zdroj: Vyslnto.cz (2020b), zpracováno autorem

Z výzkumu je patrné, že uživatelé kryptoměny disponují alespoň určitou úrovní znalosti kryptoměny a její technologie. I běžný uživatel bez dalšího zájmu o kryptoměnu tedy má základní povědomí o kryptoměně, které mu zjednodušuje její využívání například v podobě investičního nástroje. Lze to ilustrovat na příkladu citace jednoho z respondentů:

R18: „Áno zaujímam, investícia/špekulácia dlhodobý horizont cca 3 – 4 roky. Kryptomeny používam zatiaľ len na nákup iných kryptomien“ (Vyslnto.cz, 2020b).²

Právě jako investiční nástroj využívají respondenti kryptoměnu nejčastěji. Samozřejmě si uvědomují i její další vlastnosti, díky kterým může být kryptoměna použita jako alternativní platidlo nebo uchovatel hodnoty. Vzhledem k negativním stránkám jako nízká akceptace kryptoměn obchodníky a poskytovateli služeb nebo vysoká volatilita, ale uživatelé nemají tolik praktických příležitostí pro naplnění dalších funkcí kryptoměny.

R1: „Nízká akceptace. Obrovský hype = obrovské množství podvodů. Hodně spekulantů na cenu“ (Vyslnto.cz, 2020b).

² Citace byla autorem doplněna o diakritiku.

Je tedy zřejmé, že současné stále poměrně nízké povědomí široké veřejnosti o kryptoměně, její výrazná odlišnost od klasických měn a nekompletní legislativní úprava vedou k nejasnostem a vzniku prostoru pro podvody. Jedná se o negativa, která primárně nevyplývají z vlastností kryptoměny samotné, ale z kontextu jejího přijetí českými, potažmo světovými, uživateli. Demonstruje to i citace dalšího z respondentů:

R15: „*Musí se u toho trochu přemýšlet, což bude pro mnoho lidí nepřekonatelný problém. Aspoň dokud nebudou opravdu blbuvzdorná řešení*“ (Vyplnto.cz, 2020b).

I přes zmíněná negativa si ale jsou uživatelé kryptoměny vědomi výhod jejího využívání, kterých si cení v porovnání s klasickou měnou. Především svoboda užívání kryptoměn plynoucí z její decentralizace a technologie P2P, je uživateli vítanou změnou. Nemožnost cizího zásahu, a to především v kontextu zásahů státu a případných regulací, je další zmiňovanou výhodou. Tato nabývá na důležitosti především v ekonomicky nestabilním nebo rychle se měnícím prostředí. Například ekonomické krize a vysoká úroveň inflace díky tomu neovlivňují hodnotu kryptoměn.

R17: „*Decentralizace, sám sobě bankou, virtuální peníze bez třetí strany, velký výnos*“ (Vyplnto.cz, 2020b).

R14: „*Revoluční technologie. Svobodnější, bezpečnější, decentralizovaná, lepší než stávající monetární systém*“ (Vyplnto.cz, 2020b).

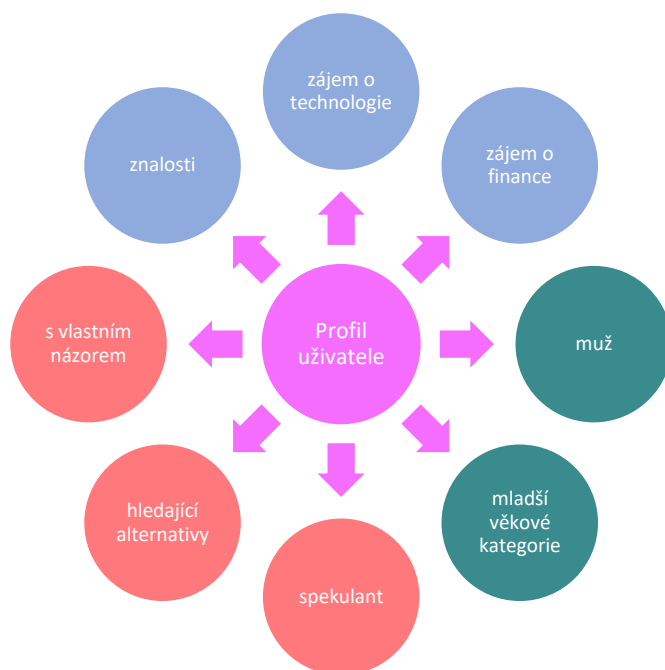
Druhý tematický okruh s názvem **profil uživatele kryptoměny** pomohl doplnit kvantitativní část výzkumu a získat přesnější obraz o typickém českém uživateli kryptoměny. Profil se zakládá na informacích o respondentech a jejich definici uživatelů kryptoměny. V souvislosti s definicí uživatele kryptoměny byla ve výzkumu jmenována řada různých charakteristik jako například IT nadšenec, mladý člověk s touhou vydělat velké peníze a uživatel s potřebnou úrovní znalostí. Pro ilustraci je připojena citace jednoho z respondentů:

R1: „*Podle mě je těch profilů více – minimálně dva. – V podstatě kryptoanarchisti, pro které je vlastnictví kryptoměn ochrana před největším „šikanátorem“ v podobě státu. Ty krypto vnímají jako hodnotu. – Spousta spekulantů, kteří si myslí, že na tom udělají 1000%. Ty vnímají krypto jen jako něco na čem se svezou*“ (Vyplnto.cz, 2020b).

Je pravděpodobné, že detailně vymezených profilů uživatelů kryptoměny dnes existuje více. V rámci vyhodnocení výzkumu ale byly odpovědi respondentů pečlivě studovány

a na základě jejich kombinace byly identifikovány hlavní společné charakteristiky současných českých uživatelů kryptoměň. Identifikované charakteristiky jsou ve skupinách demografické (zeleně), motivační (modře) a psychografické (červeně) zobrazeny na obrázku 4.

Obr. 4: Profil uživatele kryptoměny



Zdroj: VypInTo.cz (2020b), zpracováno autorem

Z výzkumu vyplývá, že uživateli kryptoměny se stávají osoby se zájmem o technologie a/nebo o finance. Často se jedná o kombinaci zájmu o obě oblasti, díky které uživatelé zároveň získávají vhled do problematiky fungování kryptoměny a související potřebné znalosti. Právě vlastní zájem a praktická zkušenost získané znalosti dále prohlubují.

Uživatelé kryptoměň jsou zpravidla otevřeni novým věcem, o kterých si dokáží zjistit potřebné informace. Díky schopnosti logického uvažování dokáží posoudit různé alternativy, na které si následně vytváří vlastní názor. Tyto osoby se většinou nebojí vyčnívat z davu a nepotřebují tak pro přijetí nových technologií doporučení svého okolí. Tyto charakteristiky vhodně shrnuje i následující citace:

R14: „Člověk který dokáže myslet „out of the box“ – Nebojí se nových věcí – Nesoudí věci na základě prvního pohledu / dojmu (např. z titulku bullshit médií)“ (VypInTo.cz, 2020b).

Ze získaných dat je také poměrně jasné, že nejvíce zastoupené jsou ve skupině uživatelů kryptoměny mladší věkové kategorie. Nemusí to být nutně podmínkou, ale převažující část uživatelů kryptoměny podle výzkumu tvoří muži. Ti mají také k technologiím obecně blíže. Nejvíce současných uživatelů využívá kryptoměny za účelem investice a doufají v atraktivní zhodnocení. To je s aktuální vysokou volatilitou většiny kryptoměn významným lákadlem pro nákup kryptoměn, jak ilustruje i další citace:

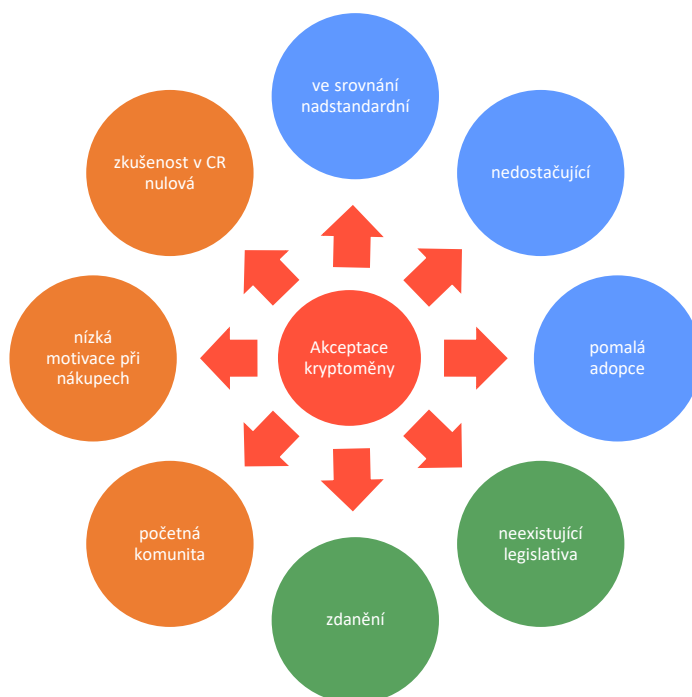
R18: „Špekulant a neskôr aj technický nadšenec ktorý si vie predstaviť lepšie peniaze vo svete napr. BTC. Povedme si na rovinu – stúpajúca cena je hlavným dôvodom pre vstup do kryptosveta. Ale neskôr je to vážny záujem o svet financií a kryptomien“ (Vyplnto.cz, 2020b).³

S nízkou mírou akceptace kryptoměn obchodníky ale většina jejich uživatelů zůstává v pozici investorů a spekulantů, kteří kryptoměnu těží, drží nebo s ní dále obchodují. Málokdo z uživatelů ji dnes prakticky používá při platbách za zboží a služby.

Třetí a zároveň poslední tematický okruh byl označen jako **situace akceptace kryptoměny** a to primárně v kontextu českého prostředí. Zde byla zjišťována osobní zkušenost a pohled uživatelů kryptoměny na současnou situaci v ČR. Na základě analýzy odpovědí respondentů zde byly opět identifikovány hlavní zákonitosti ve skupinách srovnání se zahraničím (modře), legislativní úprava (zeleně) a uživatelská komunita (oranžově), které zobrazuje přiložený grafický objekt.

³ Citace byla autorem doplněna o diakritiku.

Obr. 5: Situace akceptace kryptoměny v ČR



Zdroj: VypInTo.cz (2020b), zpracováno autorem

Ve srovnání se zahraničím je z pohledu respondentů současná situace akceptace kryptoměny v českém prostředí dobrá až nadstandardní. Sama o sobě je ale situace stále nedostačující. Může za to především pomalá adopce kryptoměn obchodníky a poskytovateli služeb. Je ale zřejmé, že pro širší akceptaci kryptoměn potřebují obchodníci a další poskytovatelé alespoň základní soubor informací, kterými by se při akceptaci měli nebo mohli řídit. Bohužel stát v této věci zatím nepodnikl potřebné kroky, viz. citace:

R18: „*Neexistujúca legislatíva, minimálna regulácia, obrovsky priestor pre podvody*“ (VypInTo.cz, 2020b).⁴

Na jednu stranu tedy z povahy kryptoměny vyplývá nutnost vlastního zájmu obchodníků a poskytovatelů o způsob fungování a přijetí kryptoměny, na druhou stranu by ale bylo vhodné kryptoměnu v českém prostředí legislativně upravit. V současnosti tak pro obchodníky a poskytovatele platí pouze podmínka zdaňování tržeb v kryptoměnách v plné výši, což je příliš k akceptaci kryptoměn nemotivuje.

V ČR se také nachází poměrně početná uživatelská základna různých druhů kryptoměn, především Bitcoinu. Uživatelé ale kryptoměny primárně používají jako investiční nástroj,

⁴ Citace byla autorem doplněna o diakritiku.

nikoliv jako platební prostředek. Neexistuje tak ani významná snaha uživatelů kryptoměnu v obchodech a dalších provozovnách uplatnit. Zdá se tedy, že na straně zákazníků i poskytovatelů chybí dostatek znalostí i motivace pro použití a akceptaci kryptoměny, což dále potvrzuje výpověď jednoho z uživatelů:

R16: „Komunita početně silná, kvalitativně (co se pochopení bitcoinu týče) však velice slabá – značně zaostávající za světem“ (Vyplnto.cz, 2020b).⁵

Jelikož se práce mimo jiné zaměřuje na akceptaci kryptoměn ve službách cestovního ruchu, bylo i zde toto téma zkoumáno. Oslovení uživatelé se ale v českém ani zahraničním prostředí s žádnou formou akceptace kryptoměny v cestovním ruchu nesetkali. Všechny zkušenosti oslovených uživatelů s placením kryptoměnou tak pochází výhradně ze zahraničí a nedotýkají se odvětví cestovního ruchu.

2.1.9 Shrnutí výsledků výzkumu

Vlastní výzkum byl realizován u skupin potenciálních a současných uživatelů kryptoměny. Ze získaných dat vyplývá, že většina výzkumného vzorku (64 %) je s kryptoměnou na základní teoretické úrovni obeznámena. Vyšší obeznámenost je možné sledovat u mladších věkových kategorií. Uživatelé kryptoměn ale byli v celkovém počtu respondentů zastoupeni minimálně (4 %). Obeznámenost s kryptoměnou tedy zdaleka nevede k jejímu nákupu a užívání. Využívání kryptoměny je ale naopak významně spojeno alespoň se základní úrovní znalosti principů fungování kryptoměny.

Neobeznámení respondenti s kryptoměnou v ni ani po krátkém představení nemají dostatečnou důvěru a chybí jim informace, kde by ji mohli použít. K možnému použití kryptoměn by je tak v budoucnu vedlo především zvýšení povědomí široké veřejnosti o kryptoměně a její akceptace obchodníky. Více míst akceptujících platby v kryptoměnách, společně s růstem povědomí, by mohlo přesvědčit i obeznámené respondenty, kteří v současnosti většinově preferují používání klasických měn.

Převažující část respondentů se například s akceptací kryptoměn ve službách cestovního ruchu v českém prostředí nikdy nesetkala. Jen pár jedinců v této souvislosti jmenovalo poskytovatele stravovacích a ubytovacích služeb. Naopak nejvhodnější by ale z pohledu respondentů byla akceptace kryptoměn cestovními agenturami a zprostředkovateli.

⁵ Citace byla autorem doplněna o diakritiku.

Ubytovací služby byly poté respondenty jmenovány na druhém místě. Jen 3 z 9 oslovených uživatelů kryptoměn by ale kryptoměny u poskytovatelů služeb cestovního ruchu chtěli využít.

Bylo totiž zjištěno, že současní uživatelé využívají kryptoměny primárně k investičním účelům s očekáváním zajímavého zhodnocení. Uživatelé tak různé druhy kryptoměn, v čele s Bitcoinem, těží, nakupují, obchodují a drží. Motivace utrácet kryptoměny za konkrétní zboží a služby je tak u uživatelů velmi nízká. Může za to jednak vysoká volatilita kryptoměn, ale také absence dostatečného počtu a druhů akceptačních míst. Je to škoda, protože se v České republice nachází poměrně silná uživatelská základna, z níž část kryptoměny používá dlouhodobě a pravidelně.

Ve srovnání se zahraničím lze i současnou situaci akceptace kryptoměn českými obchodníky označit za velmi nadstandardní. Stále je ale z pohledu respondentů nedostatečná. Pro obchodníky a poskytovatele služeb zde není vytvořen dostatečný právní rámec, který by definoval používání kryptoměn. Upraveno je pouze zdanění tržeb v kryptoměnách. Uživatelům poté na trhu stále chybí zajímavá nabídka zboží a služeb, kterou by byli ochotni výměnou za kryptoměny využít.

2.2 Zodpovězení výzkumných otázek a hypotéz

Pro potřeby vlastního výzkumu byly formulovány výzkumné otázky a hypotézy. Zodpovězení výzkumných otázek a testování hypotéz je klíčové pro naplnění cíle práce. Po vyhodnocení realizovaného kvantitativního i kvalitativního výzkumu již nic nebrání splnění této podmínky. V kapitole jsou tedy v posloupnosti vyhodnocení nejprve testovány výzkumné hypotézy a poté zodpovězeny výzkumné otázky.

2.2.1 Testování výzkumných hypotéz

H₁₀: Mezi neobeznámeností s kryptoměnou a negativním stanoviskem k využívání kryptoměny neexistuje souvislost.

H₁: Mezi neobeznámeností s kryptoměnou a negativním stanoviskem k využívání kryptoměny existuje souvislost.

Pro otestování existence souvislosti mezi obeznámeností s kryptoměnou a přijetím negativního stanoviska k využívání kryptoměn byla využita analýza závislosti. Zde se hodnoty mohou pohybovat mezi 1 (silná pozitivní korelace) a -1 (silná negativní

korelace) (Tahal et al., 2017). Na základě aplikace korelační analýzy na otázky 1) a 3) byla získána hodnota 0,9113. Získaná hodnota poukazuje na existenci významné souvislosti mezi obeznámeností s kryptoměnou a jejím využitím, čímž byla potvrzena nenulová hypotéza.

H2₀: Využití kryptoměn nezávisí na věkové kategorii uživatelů.

H2: Využití kryptoměn závisí na věkové kategorii uživatelů.

Druhou formulovanou hypotézu bylo možné otestovat na základě analýzy četnosti. Pro potřeby testování byla ze získaných dat v otázkách 2) a 17) vytvořena kontingenční tabulka, jejíž výsledky v podobě absolutní a relativní četnosti odpovědí zobrazuje přiložená tabulka. Uživatelská zkušenost respondentů zde byla dávana do kontextu s jednotlivými věkovými kategoriemi. Na základě získaných dat tak bylo prokázáno, že uživatelé kryptoměn jsou pouze mladší věkové kategorie. Věk tedy hraje při využívání kryptoměn respondenty svou roli, čímž byla i zde potvrzena nenulová hypotéza.

Tab. 1: Vyhodnocení četnosti podílu věkových skupin na skupině uživatelů kryptoměn

Věkové kategorie	Četnost	
	Absolutní	Relativní
18 – 25 let	5	55,6 %
26 – 35 let	2	22,2 %
36 – 45 let	2	22,2 %
46 – 55 let	0	0 %
56 – 65 let	0	0 %
66 let a více	0	0 %

Zdroj: VypInTo.cz (2020a), zpracováno autorem

2.2.2 Zodpovězení výzkumných otázek

O1: Jaké jsou z pohledu uživatele hlavní výhody a nevýhody využívání kryptoměn?

Hlavní výhody a nevýhody využívání kryptoměn jsou definovány na základě dat získaných kvalitativním výzkumem od současných českých uživatelů kryptoměn. Za hlavní výhody využívání kryptoměn lze z pohledu uživatelů označit svobodu a nemožnost cizího zásahu. V podstatě obě identifikované výhody plynou z obecných principů, na kterých je kryptoměna založena. Jako hlavní nevýhody využívání kryptoměn uživatelé definovali volatilitu kryptoměn a jejich nízkou akceptaci. Identifikované

nevýhody se již nezakládají na obecných principech fungování kryptoměny, ale naopak vycházejí z aktivity uživatelů samotných.

O2: Jak lze definovat klasického uživatele kryptoměn?

V případě druhé výzkumné otázky je zřejmé, že ne všichni uživatelé kryptoměn nutně musí odpovídat profilu klasického uživatele. Zde jsou ale definovány převažující charakteristiky, které jsou v souvislosti s možnou akceptací kryptoměn významné. Klasického uživatele kryptoměn je na základě získaných dat možné charakterizovat jako mladého muže se zájmem o oblasti technologií a financí. Jedná se primárně o investory a spekulanty, které láká vidina zajímavého zisku a nezávislost na finančních institucích. Klasičtí uživatelé kryptoměn si dokáží získat potřebné informace a samostatně se rozhodují. Vzhledem k motivaci nakupování kryptoměn za účelem investice ale uživatelé příliš nevyhledávají způsoby, jak kryptoměny utrácet.

2.3 Situace akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu

Získaná data vlastním výzkumem následující podkapitola doplňuje o sekundární data o současném stavu akceptace kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu. V textu jsou přiblíženy zásadní výhody a nevýhody, které jsou dále rozvedeny v samostatných podkapitolách, věnujících se využívání kryptoměn v sektoru služeb a v odvětví cestovního ruchu. V samostatných podkapitolách je dále přiblížena situace akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu na příkladech ze zahraničí, konkrétně na Tchajvanu a Bali.

Za jednu z hlavních obecných výhod využívání kryptoměn je možné označit jejich rychlost. Transakce by měly probíhat takřka okamžitě a to nejen uvnitř státu, ale napříč časovými pásmy i kontinenty (Podobas, 2019). Bohužel s rostoucím počtem transakcí u některých kryptoměn, včetně Bitcoinu, klesá rychlost zpracování požadavku. Bitcoin totiž dokáže zpracovat jen asi 7 transakcí za sekundu a tak je možné i zpracování transakcí popohnat zaplacením vyššího poplatku. Transakce s využitím kryptoměn je tak možné provést kdykoliv a odkudkoliv, lze ale také prioritizovat jejich provedení (Net Currency index, 2020). Výhodou standardních transakcí jsou i poměrně nízké poplatky. V případě Bitcoinu se transakční poplatky na straně kupujícího pohybují kolem 0,075 % z objemu transakce, načež příslušný zpracovatel transakce získává 0,02 % z objemu transakce. Zbytek se rozděluje rovnoměrně mezi těžáře kryptoměny. Ve srovnání se zasíláním

financí do zahraničí se tak jedná o stále levnou metodu i v případě vyšších příplatků za rychlost provedení (Crypto facilities, 2020).

Výhodou při využívání kryptoměny je také její jednodušnost. Například při akceptaci Bitcoinu je po celém světě daná stejná hodnota. Odpadá tak starost s kurzovými převody a poplatky. Kryptoměna ze své podstaty nepodléhá inflaci a je plně transparentní. I když nejsou zveřejňována jména uživatelů, je zveřejňována historie všech transakcí, což znemožňuje kryptoměnu falšovat či měnit její objem. A dále je velkou výhodou, že systém nemůže zkolabovat. Pro znovunastartování historie všech transakcí stačí 1 funkční počítač připojený k internetu (Fillner, 2014).

Samozřejmě jako vše, má i využívání kryptoměn kromě svých výhod také nevýhody. Mezi jednu z hlavních obecných nevýhod používání kryptoměn lze z pohledu běžného spotřebitele zařadit poměrně složitou teorii, která za vznikem a fungováním kryptoměn stojí. Lidé rádi používají věci, kterým rozumí a naopak příliš složitých systémů se bojí. O to větší nedůvěru lidé mají, pokud se jedná o určitou formu investování vlastních financí. Z tohoto pohledu asi kryptoměna není ideální pro každého. Masovým rozvojem užívání kryptoměn by se ale tato nevýhoda dala minimalizovat. Například většina dnešních uživatelů internetu také přesně nechápe, jak přenos dat funguje (Stroukal & Skalický, 2018).

Další nevýhodou může být vysoká fluktuace většiny kryptoměn, jak bylo v textu ilustrováno na příkladu Bitcoinu. Většina uživatelů dnes kryptoměny nakupuje s investorskou motivací. Primárním cílem je tedy získat přidanou hodnotu z růstu hodnoty konkrétní měny. Mnoho uživatelů ale kryptoměny používá i pro nákupy vstupenek na sportovní události, spotřebního zboží nebo dokonce budov. Problém zde tkví v tom, že za stanovený objem měny si uživatel jeden den může koupit celý dům, ale již v blízké budoucnosti může hodnota měny klesnout a prodejce tak v případě držení měny může prodělat. Je pravděpodobné, že v budoucnu hodnota zase vzroste, ale výkyvy zde jsou o dost výraznější, než je tomu u kurzů klasických měn.

Jelikož se jedná o digitální měny, které nejsou nikde centralizované, ale naopak se nahrávají do peněženek nebo na usb úložiště. Může dojít k jejich ztrátě nebo odcizení. V takovém případě není možné se obrátit na žádnou centrální instituci ani se spoléhat na pojištění, jako je tomu například v případě zneužití platební karty. Uživatelé by si těchto okolností měli být vědomi také při platbách přes internet a ověřovat si zabezpečení

konkrétních stránek. Zpětné platby totiž u většiny kryptoměn nejsou možné (Wall Street, 2018). Mezi nevýhody je potřeba dále zařadit i nutnost internetu, bez kterého není možné žádnou transakci provést ani akceptovat (Fillner, 2014).

2.3.1 Využívání kryptoměn v sektoru služeb

Z pohledu realizace platební transakce není rozdíl mezi platbou za hmotné statky či nehmotné služby. Liší se pouze předmět koupě. Naopak platby klasickou měnou, jako je například česká koruna, se od plateb kryptoměnou, jako je například Bitcoin, v mnohém liší. V první řadě je tedy nutné rozhodnutí, zda podnikatelský subjekt bude kryptoměny akceptovat či nikoliv. Pokud se pro akceptaci rozhodne, následuje pak několik možných způsobů.

V České republice aktuálně není nutné k akceptaci kryptoměn vlastnit žádné speciální oprávnění. Do budoucna by to ale měla změnit novela živnostenského zákona a zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Hovoří se o vzniku nové živnosti, kterou by musely mít zapsanou všichni podnikatelé, kteří s kryptoměnou jakýmkoliv způsobem manipulují. Dále by měl vzniknout i registr subjektů, které poskytují služby spojené s virtuálními měnami (Chvojka & Chotěborová, 2019). V současnosti je pro tyto účely možné využít mezinárodního portálu Coinmap. Podle zdejší mapy se v ČR aktuálně nachází 241 míst, akceptujících platby v kryptoměnách (Coinmap, 2020).

Česká legislativa ale zatím kryptoměny samostatně neupravuje a jsou tak považovány za nehmotný movitý majetek. Na příjmy v kryptoměnách se bez výjimek vztahuje zákon o dani z příjmu, stejně jako na veškeré obchody na burzách. Na kryptoměny pamatoval i zákon o elektronické evidenci tržeb (EET), podle kterého jsou platby ve virtuální měně považovány za klasické platby a je nutné je přiznat a zdanit. Účty jsou tak vystavovány v korunové hodnotě zboží či služby, která je doplněna alternativou hodnoty vybrané kryptoměny v okamžiku nákupu (Magazín Finex, 2019).

Možností, jak prakticky přijímat platby v kryptoměnách je několik. Většina obchodníků v ČR i v zahraničí ale standardně pro všechny využívá smluvní aplikace a softwaru. Jedná se totiž o nejjednodušší způsob, jak propojit platební systém s vlastní pokladnou, EET nebo účetním systémem. V ČR je možné využívat například programy pro okamžité přijetí kryptoměny a její směnu na Kč, programy, které provedou transakci do konkrétní virtuální peněženky nebo programy, které vše zároveň propojí s EET. Zmínit je v této

souvislosti možné například aplikace Confirno, MoonPos nebo EET pokladní systém LILKA (Jak na Krypto, 2018).

Aplikace Confirno je jednoduchou platební bránou pro přijímání plateb v kryptoměnách, kterou česká společnost poskytuje zdarma i s platebním terminálem. Obdrženou kryptoměnu se obchodník může rozhodnout okamžitě prodat nebo ponechat. Za každou transakci si ale společnost účtuje poplatek 0,8 % z objemu transakce. Aplikaci Confirno v současnosti využívá například Alza nebo platební brána GoPay (Confirno, 2020).

Mobilní aplikace MoonPos je další možností akceptace plateb v kryptoměnách. Zde je ale pro konkrétní platbu generován QR kód, který propojí vybranou peněženku s transakcí. V peněžence je poté kryptoměna uchovávána. Manuálně je potom nutné vydat účtenku skrze EET. Za to je ale aplikace MoonPos úplně zdarma (MoonPos, 2020).

Obchodníci mohou pro akceptaci kryptoměn využít i EET pokladní systém LILKA, který představuje nový druh pokladny automaticky propojený s EET. Jedná se o pokladní systém, který nabízí všechny funkce v jednom, včetně pronájmu platebních terminálů. Pokud má obchodník vlastní zařízení, tak může využít pouze nabídky softwaru za cenu 1 088 Kč. LILKA tak sice propojuje platby v kryptoměnách s EET, využívá k tomu ale již zmíněné Confirno, kterému je dále nutné odvádět poplatek 0,8 % za transakci (Lilka, 2020).

2.3.2 Využívání kryptoměn v cestovním ruchu

Využívání kryptoměn při platbách za služby cestovního ruchu se v zahraničí stalo poměrně oblíbenou praktikou. S širší uživatelskou základnou jednotlivých kryptoměn také přibývá obchodníků, kteří platby v kryptoměnách akceptují. Uživatelům kryptoměn tím při cestách do zahraničí odpadá starost se směnou různých měn, počítáním kurzů a poplatků. (Shawdagar, 2019). Odvětví cestovního ruchu disponuje také potřebnými zdroji pro integraci nových technologií. Akceptace plateb v kryptoměnách je tak jednou z moderních cest, jak přilákat nové segmenty zákazníků a získat konkurenční výhodu. Z akceptace kryptoměn poskytovatelům služeb dále plynou výhody snižování dodatečných nákladů a zrychlování platebních transakcí mezi zprostředkovateli. Díky tomu mohou být celkově zrychlovány jednotlivé procesy a předcházeno zpožděním či ztrátám (FOIN Official, 2019).

Poradce pro oblast cestovního ruchu a blockchain startupů Bjorøy v kontextu přijetí blockchain technologie a kryptoměn subjekty cestovního ruchu definoval 10 z něj plynoucích výhod. Ty pro práci nejvýznamnější zde jsou stručně charakterizovány (Coindesk, 2017):

- Přerezervování kapacit (overbooking). Jelikož kryptoměna neumožňuje dublování plateb, mělo by se jejím použitím účelně předcházet přebookování nejrůznější kapacit cestovního ruchu.
- Podvody. Veřejná realizace všech plateb dokáže minimalizovat nekalé obchodní praktiky.
- Vytvoření decentralizovaného identifikačního systému, který by zjednodušil přístup zákazníků ke službám.
- Rychlost plateb.
- Transfer věrnostních bodů mezi zákazníky. Stejným způsobem jako platby kryptoměnou by si uživatelé mohli vyměňovat věrnostní body různých programů.

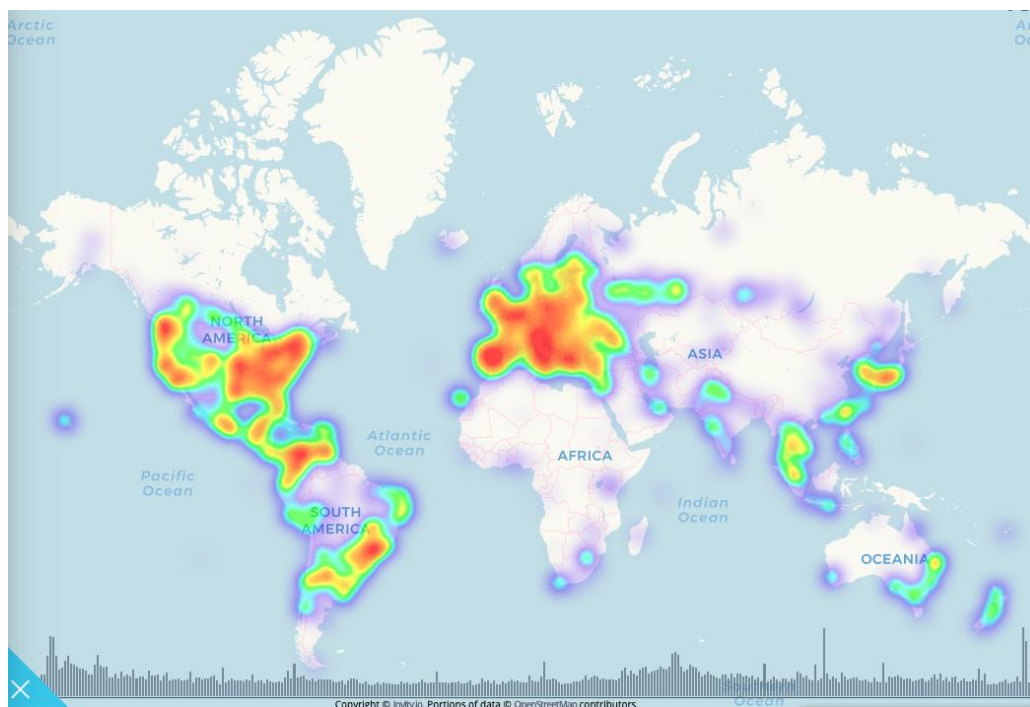
Integraci technologie blockchain a akceptaci plateb v kryptoměnách je již dnes možné v odvětví cestovního ruchu sledovat. Kompletní integrace blockchain technologie je ale v odvětví stále spíše vzácností, jelikož se jedná o finančně náročná řešení. Jelikož kryptoměna představuje poměrně mladé odvětví, neexistuje pro zkoumanou oblast ani dostatek statistických údajů ani odborných studií (Önder & Treiblmaier, 2018). Další text tak současnou situaci akceptace kryptoměn přibližuje na dostupných příkladech.

Jedním z největších portálů, který v oblasti cestovního ruchu akceptuje platby v kryptoměnách je TravelbyBit. Jedná se o portál, který sdružuje přes 300 obchodníků z oblastí letecké dopravy a ubytovacích služeb. Portál pro své fungování využívá aplikace kryptoměnové burzy Binance, která podporuje směnu několika set různých kryptoměn. Zároveň platforma své zákazníky upozorňuje na nadcházející události krypto nadšenců v jejich okolí (TravelbyBit, 2020).

V zahraničí je možné se setkat s akceptací plateb v kryptoměnách u nejrůznějších poskytovatelů služeb cestovního ruchu. Kryptoměny akceptují například letecké společnosti CheapAir, Norwegian Air, AirBaltic, Destinia, CheapBizClass nebo společnost poskytující soukromé lety Star Jets International. Za kryptoměny je možné si objednat i cestu do vesmíru u společnosti Virgin Galactic. Ubytování za kryptoměny je dále možné rezervovat například na portálu Garbarino Viajes nebo přímo na stránkách

5* hotelu Dodler Grand v Curychu a dalších (Meiterman, 2019; Shawdgor, 2019). Koncentraci obchodníků, kteří akceptují platby v kryptoměnách, ilustruje přiložený obrázek.

Obr. 6: Koncentrace poskytovatelů služeb cestovního ruchu akceptujících kryptoměny



Zdroj: Coinmap (2020)

Podle údajů již zmiňovaného portálu Coinmap se v současnosti ve světě nachází 19 286 subjektů cestovního ruchu, které platby v kryptoměnách akceptují. Z grafického znázornění je zřejmé, že nejvyšší koncentrace těchto subjektů lze nalézt v Evropě, Severní a Jižní Americe. I Česká republika se tak v současnosti řadí mezi místa s vysokým počtem akceptačních míst. Zhruba polovinu akceptačních míst zde přitom představují právě kapacity cestovního ruchu. Portál Coinmap zobrazuje na českém území 102 poskytovatelů služeb cestovního ruchu, kteří přijímají platby v kryptoměnách. 45 z nich se přitom nachází přímo na území Prahy (Coinmap, 2020).

2.3.3 Adopce kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu na Tchaj-wanu

Ze studie malých a středních poskytovatelů služeb cestovního ruchu na Tchaj-wanu, která byla publikovaná v únoru roku 2020, vyplývají hlavní faktory, které podmiňují adopci kryptoměn na Tchaj-wanu. Významnou roli při adopci kryptoměn zde hrají především vliv společnosti, strategická orientace poskytovatele a jeho individuální charakteristiky.

Jelikož lze společnost na Tchaj-wanu charakterizovat jako výrazně kolektivistickou, hraje zde důležitou roli právě celospolečenský názor na přijetí nové technologie.

Strategická orientace poskytovatele, v podobě konkrétních kroků k vytvoření konkurenční pozice, byla také prokázána jako významná při adopci kryptoměnových plateb. Mezi důležité individuální charakteristiky z pohledu adopce kryptoměn je poté možné zařadit osobnostní charakteristiky vedoucích pracovníků, celkový přístup k inovacím a adopci technologií. Hlavně manažeři, či majitelé subjektů cestovního ruchu sehrávají při rozhodnutí o adopci kryptoměn významnou úlohu.

V provedené studii bylo zároveň zjištěno, že vedlejší aspekty přijetí technologických řešení jako dodatečné náklady, zvýšení bezpečnosti dat nebo zjednodušení plateb při samotném rozhodnutí o adopci kryptoměn poskytovateli nejsou významné. Důležitou roli při rozhodnutích o adopci kryptoměn zde nehraje ani pohlaví nebo věk odpovědných osob (Nuryyev et al., 2020).

Na Tchaj-wanu lze podle dat portálu Coinmap v současnosti nalézt 60 obchodníků, kteří akceptují platby v kryptoměnách. 26 z nich představují poskytovatele služeb cestovního ruchu. Nejvíce koncentrováni jsou poskytovatelé akceptující kryptoměny v hlavním městě Tchaj-pej. Zde a v jeho okolí se nachází více než polovina všech akceptačních míst. I zbylí poskytovatelé se nejčastěji koncentrují ve větších městech. Na Tchaj-wanu jsou nejčastěji kryptoměny akceptovány poskytovateli stravovacích služeb, tedy převážně kavárnami a restauracemi (Coinmap, 2020). Například luxusní restaurace Bithub Taiwan zde nabízí nejen akceptaci plateb v kryptoměnách, ale také seznámení zákazníků s Bitcoinem a speciální krypto koktejl (Bithub Taiwan, 2020). Nejčastěji je ale možné se u místních obchodníků setkat se základní akceptací kryptoměn s pomocí platebních aplikací (Coinmap, 2020).

2.3.4 Adopce kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu v Indonésii

V podstatě podobných výsledků, jako tomu bylo v případě Tchaj-wanu, bylo dosaženo i ve studii akceptace Bitcoinu v Indonésii. Zde se ale studie nezaměřovala pouze na poskytovatele služeb cestovního ruchu, nýbrž souhrnně na celý trh. Jako hlavní faktory podporující adopci Bitcoinu obchodníky a poskytovateli služeb zde byly identifikovány vliv společnosti, vládní regulace a zajištění kybernetické bezpečnosti. Za podpůrný faktor byla dále zvolena i kvalita podpůrné infrastruktury v podobě technické připravenosti organizací a důvěry uživatelů (Putra & Darma, 2019).

Informace o současném stavu akceptace kryptoměn v Indonésii je možné opět vyčíst za pomoci portálu Coinmap. Celkově se zde nachází 44 obchodníků, kteří platby v kryptoměnách akceptují. Z toho 33 představují poskytovatelé služeb cestovního ruchu a 15 přímo poskytovatelé stravovacích služeb. Nejvyšší koncentrace akceptačních míst je na ostrově Bali. Zde se nachází 46 akceptujících obchodníků, z čehož 25 tvoří poskytovatelé služeb cestovního ruchu. (Coinmap, 2020) S největší pravděpodobností je nerovnoměrné rozložení obchodníků akceptujících platby v kryptoměnách spojeno s dostupností internetového připojení v Indonésii.

Bali, jako luxusní destinace pro zahraniční turisty, oplývá řadou atraktivit a na mnohých místech nechybí ani stálé internetové připojení. Platby v kryptoměnách je tak možné využít například při ubytování ve Villa Puri Bayu nebo resortu Bondalem Beach Club. Soukromá Villa Puri Bayu návštěvníkům nabízí plně vybavenou vilu s dvěma ložnicemi, včetně internetového připojení (Airbnb, 2020). Také za ubytování v bungalovech a samostatných apartmánech Bondalem Beach Clubu je možné zaplatit kryptoměnami jen díky místnímu internetovému připojení (Bondalem Beach Club, 2020). Zdá se tak, že platby v kryptoměnách jsou v Indonésii akceptovány primárně v destinacích s vysokým počtem zahraničních turistů a samozřejmě se stálým připojením k internetu.

2.4 Návrh dalšího vývoje využití kryptoměn ve službách

Z kombinace výsledků vlastního výzkumu, citovaných zahraničních studií a zpracovaných teoretických východisek vyplývá, že technologie blockchain a na ní vystavěné kryptoměny se velmi dobře hodí pro oblast cestovního ruchu. Akceptace kryptoměn ve službách cestovního ruchu ale zatím není tak rozšířená, jak by bylo možné. V českém prostředí to znemožňuje neinformovanost a pravděpodobně i nezájem poskytovatelů na straně jedné a nízká míra motivace uživatelů kryptoměn ke koupi na straně druhé.

Nemění to ale nic na situaci, že uživatelská základna kryptoměny je v ČR ve srovnání se zahraničím poměrně velká a tedy i pro poskytovatele služeb cestovního ruchu zajímavá. Pro její oslovení poskytovateli nezbývá nic jiného než začít kryptoměny akceptovat. Pravděpodobně tento proces bude probíhat postupně na základě vzoru zahraniční i místní konkurence. Velká a přehledná síť poskytovatelů služeb by v budoucnu mohla zvýšit zájem uživatelů o placení v kryptoměnách. Vhodné by z tohoto pohledu bylo vytvořit centrální registr či databázi poskytovatelů akceptujících

kryptoměny, která by byla veřejně přístupná široké veřejnosti. Dostupné by zde byly základní údaje o jednotlivých poskytovatelích služeb a jejich podmínky akceptace kryptoměn.

Poskytovatelé by dále zájem uživatelů kryptoměn mohli podpořit pořádáním tematických akcí či přednášek, které by budovaly spřízněnou uživatelskou základnu a zároveň zvyšovaly povědomí o kryptoměně a principech jejího fungování. Vlastní výchovou uživatelské základny by tak mohli především středně velcí poskytovatelé služeb získávat nové zákazníky a dále budovat vztahy se zákazníky. Navrhované přednášky by nebylo nutné realizovat často. Například jednou za měsíc nebo za 2 měsíce. Alternativou by bylo i pořádání krypto kvízů v prostorech poskytovatelů stravovacích služeb či jiných vhodných prostorech.

Malým a středním poskytovatelům by ze začátku stačilo jen některé z levných řešení, které by jim umožnilo přijímat platby v kryptoměnách za pomoci platební aplikace. Záleželo by poté čistě na jednotlivých poskytovatelích, jestli chtějí kryptoměny hned směňovat na české koruny a tím pádem rovnou realizovat tržby ve stanovených částkách nebo jestli naopak preferují možnost kryptoměny ukládat s vidinou možného zhodnocení či dalšího použití u partnerů. Zde by tedy hlavní motivace k rozhodnutí o akceptaci kryptoměn plynula z rozšiřující se uživatelské základny či vize lepší konkurenční pozice.

Druhou skupinu by představovali větší poskytovatelé služeb cestovního ruchu a další dobrovolní poskytovatelé, kteří by se s akceptací kryptoměn rozhodli i k integraci moderních technologií, jako například zmiňovaný blockchain. Hlavní motivací těchto poskytovatelů by se staly vedlejší výhody plynoucí z přijetí komplexních technologií. Pro poskytovatele služeb, kteří spolupracují s větším počtem partnerů nebo často realizují zahraniční platby by bylo vhodné uvažovat o přijetí kryptoměny v celém logistickém řetězci. Díky tomu by platby probíhaly rychleji, což by zajistilo větší plynulost procesů. Zároveň by byly účelně snižovány náklady, protože by poskytovatelům odpadla povinnost platit bankovní poplatky a poplatky z konverzí mezi jednotlivými měnami. Zefektivnění platebního řetězce vlivem zavedení kryptoměn by tak mohlo vypadat následovně:

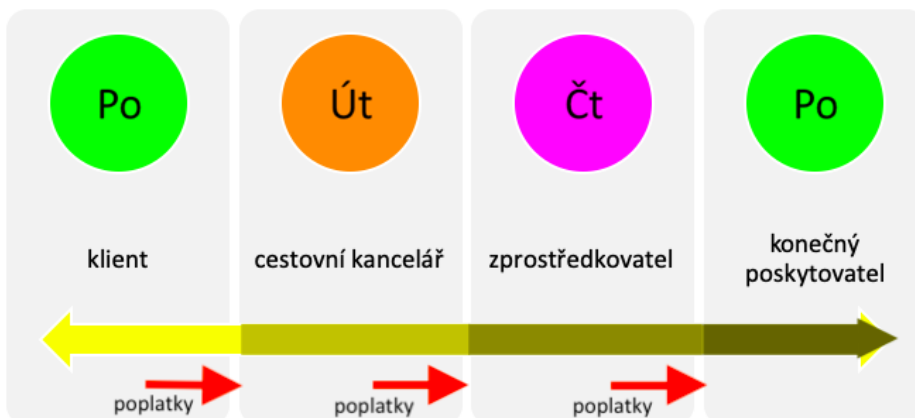
Obr. 7: Schéma efektivních plateb s využitím kryptoměn



Zdroj: FOIN Official (2019), zpracováno autorem

Pro zákazníka je tedy největší výhodou rychlost, se kterou vyřídí potřebné platby a zároveň obdrží potvrzení objednaných služeb, včetně reálné rezervace vybraných kapacit. Pro poskytovatele služeb cestovního ruchu je to kromě rychlosti i snížení zaplacených poplatků, které ale pravděpodobně zákazníkovi účtovat nebudou. Pro lepší srovnání s původním stavem před zavedením akceptace kryptoměn slouží ilustrativní příklad na dalším obrázku.

Obr. 8: Původní schéma s využitím klasických měn



Zdroj: FOIN Official (2019), zpracováno autorem

Po akceptaci plateb v kryptoměnách by bylo možné dále uvažovat o propojení zákaznické databáze s integrovanými technologiemi, což by do budoucna pro poskytovatele znamenalo jednodušší shromažďování a archivaci dat o zákaznících, ale i způsob, jak zákazníkům při poskytování služeb nabídnout vyšší komfort. Vyplňování různých formulářů a další byrokracii by nahradilo skenování identifikačních kódů. Například ubytování hostů by tak mohlo probíhat plynule bez nutnosti byrokratické zátěže.

Je pravděpodobné že s vyšší adopcí moderních technologií bude dále vznikat tlak v odvětví, potažmo v celé společnosti, který bude dále akceptaci kryptoměn zvyšovat. V budoucnu je tak možné očekávat celkovou změnu odvětví cestovního ruchu, která ale bude probíhat postupně. Pravděpodobnou posloupnost procesu zavádění kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu na základě předchozího textu shrnuje obrázek 9.

Obr. 9: Proces zavádění kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu



Zdroj: FOIN Official (2019), Coindesk (2017), zpracováno autorem

Po základních krocích vlastního seznámení s principy fungování kryptoměny a zavádění jednoduchých platebních terminálů pro přijímání plateb zákazníků je v českém prostředí očekáváno také přijetí souvisejících legislativy a případných oborových pravidel pro akceptaci kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu. Především poté je možné uvažovat o cílených aktivitách osvěty zákazníků a zavádění komplexních technologických řešení.

Závěr

S rozvojem povědomí o kryptoměně, růstem její uživatelské základny a především mediální pozorností, která je v posledních letech tomuto tématu věnována, je téma významu kryptoměn ve službách cestovního ruchu velmi aktuální. Hlavním cílem bakalářské práce bylo především zhodnotit význam kryptoměn ve službách se zaměřením na služby cestovního ruchu, identifikovat jejich výhody a nevýhody ze strany zákazníka a poskytovatele služeb a navrhnout další vývoj využití kryptoměn ve službách.

Hlavní částí práce se tak stal vlastní výzkum, který sestával z kvantitativního výzkumu v podobě dotazníkového šetření zákazníků služeb cestovního ruchu a kvalitativního výzkumu v podobě písemného dotazování současných uživatelů kryptoměn. Poznatky o akceptaci kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu byly dále doplněny ze sekundárních dat, které z velké části pocházeli ze zahraničních zdrojů. Současná situace akceptace kryptoměn tak byla ilustrována na příkladech Tchaj-wanu a Indonésie.

Z kombinace získaných dat je jednoznačně možné české prostředí služeb cestovního ruchu vyhodnotit jako do budoucna vhodné pro využívání i akceptaci kryptoměn. Již dnes se zde nachází poměrně velká uživatelská základna, která ve využívání kryptoměn spatřuje výhody jako svobodu a nemožnost cizího zásahu. Naopak za hlavní nevýhody uživatelé považují současnou vysokou volatilitu kryptoměn a jejich nízkou akceptaci obchodníky a poskytovateli služeb. I když tedy v České republice již existují akceptující poskytovatelé služeb cestovního ruchu, není jejich počet z pohledu uživatelů dostačující. Chybí zde také právní rámec, který by akceptaci kryptoměn v českém prostředí přesně definoval.

V blízké budoucnosti by to ale měly změnit novela živnostenského zákona a novela zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. S těmito by bylo vhodné pro poskytovatele vytvořit i stručnou metodiku, která by akceptaci kryptoměn specifikovala. Právě neobeznámenost s principy fungování kryptoměny a nejistota při procesu její akceptace mohou v současnosti řadu poskytovatelů od její akceptace zrazovat. Možná i z toho důvodu se převažující část respondentů s akceptací kryptoměn ve službách českého cestovního ruchu nikdy nesešla.

Jako nejvhodnější by se ale pro akceptaci plateb v kryptoměnách jevíly cestovní kanceláře a jejich zprostředkovatelé (cestovní agentury), dále poskytovatelé stravovacích a ubytovacích služeb. Základní úroveň adopce kryptoměn by ale v podstatě byla vhodná pro všechny poskytovatele služeb cestovního ruchu, kterým by z akceptace kryptoměn plynula řada výhod. Možné je hovořit o snižování nákladů v souvislosti s nízkými poplatky nebo získání konkurenční výhody. Samozřejmě je zde možné spatřovat i nevýhody, a to především v náročnosti pochopení přijímané technologie a v případných ztrátách vlivem změn hodnot jednotlivých kryptoměn.

Poskytovatelé služeb by ale mohli nejprve začít s nenákladnými platebními aplikacemi umožňujícími platby ve vybraných kryptoměnách. Zde by si také mohli vybrat bezrizikový automatický prodej kryptoměn v okamžiku akceptace. Sami nebo ve spolupráci s kryptoměnovými skupinami by poté poskytovatelé služeb mohli například zvyšovat povědomí o kryptoměnách a budovat svou zákaznickou základnu formou pravidelných přednášek a kvízů. Větší společnosti by také měly pomalu uvažovat o možnostech integrace blockchain a dalších technologií do svých firemních systémů. Je totiž pravděpodobné, že se bude sektor služeb i odvětví cestovního ruchu v budoucnu významně vyvíjet. A to nejen v kontextu technologického pokroku, ale také následků současné pandemie COVID-19.

Poskytovatelé služeb tak pro udržení své konkurenční pozice i oslovení nových zákazníků budou muset udělat první krok v podobě zavedení základních kryptoměnových platebních systémů. S větším počtem a nabídkou služeb akceptujících poskytovatelů by mohl být poté ovlivněn i způsob používání kryptoměn uživateli. Současní uživatelé kryptoměn totiž využívají kryptoměny primárně k investičním účelům s očekáváním zajímavého zhodnocení. Motivace k utrácení kryptoměn za konkrétní zboží a služby je naopak u uživatelů velmi nízká. S předpovídaným budoucím zvyšováním hodnoty kryptoměn a postupnou změnou úrovně využívání technologických řešení ve společnosti je ale možné očekávat i změnu chování uživatelů kryptoměn.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

- Beránek, J. et al. (2013). *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha, Česko: MAG CONSULTING.
- Budiš, P. (2008). *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Praha, Česko: Nakladatelství ANAG.
- Dugan, K. (2018). *Cryptocurrency for Beginners: A Guide to learn About The Blockchain, Mining, Wallets, and Investing in Bitcoin, Ethereum, Litecoin, & More*. (2. vyd.). CRB Publishing.
- Grabowski, M. (2019). *Cryptocurrencies: A Primer on Digital Money*. New York, United States of America: Routledge.
- Hartman, O. (2018). *Začínáme na burze: Jak uspět při obchodování na finančních trzích*. (2. vyd.). Praha, Česko: Albatros Media.
- Hendl, J. (2012). *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha, Česko: Portál.
- Hoegner, S. (2015). *The Law of Bitcoin*. Bloomington, United States of America: iUniverse.
- Jurečka, V. et al. (2018). *Mikroekonomie*. (3. vyd.). Praha, Česko: Grada.
- Kaliský, B. (2018). *Bitcoin a ti druzí: Neopstradatelný průvodce světem kryptoměn*. Praha, Česko: IFP Publishing.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). *Marketing Management*. (12. vyd.). Praha, Česko: Grada.
- Kotler, P. et al. (2007). *Moderní marketing*. Praha, Česko: Grada.
- Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. (2014). *Marketing for hospitality and tourism*. Boston, United States of America: Pearson.
- Lánský, J. (2018). *Kryptoměny*. Praha, Česko: C. H. Beck.
- Nuryyev, G., Wang, Y. P., Achyldurdyyeva, J., Jaw, B. S., Yeh, Y. S., Lin, H. T. & Wu, L. F. (2020, únor). Blockchain Technology Adoption Behavior and Sustainability of the Business in Tourism and Hospitality SME: An Empirical Study. *Sustainability*, 12(3), 1256. doi: <https://doi.org/10.3390/su12031256>
- Ochrana, F. (2019). *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha, Česko: Karolinum.
- Önder, I. & Treiblmaier, H. (2018, březen). Blockchain and tourism: Three research propositions. *Annals of Tourism Research*. doi: 10.1016/j.annals.2018.03.005
- Palatková, M. (2014). *Mezinárodní turismus: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, změny mezinárodního turismu v důsledku globálních změn, evropská integrace a mezinárodní turismus*. (2. vyd.). Praha, Česko: Grada.
- Podobas, W. J. (2019). *Cryptocurrency Encyclopedia: the comprehensive guide through the 100 most important cryptocurrencies*. Warsaw, Poland: Wojciech Jakub Podobas.

Putra, I. & Darma G. S. (2019, únor). Is Bitcoin Accepted in Indonesia? *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(2), 424-430. ISSN 2456-2165.

Ryglová, K., Burian, M. & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha, Česko: Grada.

Stroukal, D., & Skalický, J. (2018). *Bitcoin a jiné kryptopeníze budoucnosti*. (2. vyd.). Praha, Česko: Grada.

Tahal, R. et al. (2017). *Marketingový výzkum. Postupy, metody, trendy*. Praha, Česko: Grada.

Taylor, El-P., & TAYLOR, El-I. (2018). *The History and Growth of Bitcoin: A hindsight account of how rich you would be if you had bought Bitcoin 2009 – 2018*. El-Princess Donyá Taylor Trust.

Vašítková, M. (2014). *Marketing služeb – efektivně a moderně*. (2. vyd.). Praha, Česko: Grada.

Elektronické zdroje

Airbnb. (2020, 4. květen). *Find Superb Views at This Private Bali Style Villa*. [vid. 2020-05-04]. Dostupné z: https://www.airbnb.com/rooms/plus/28085635?source_impression_id=p3_1588693039_4AjNFsKsIZRj72eM&guests=1&adults=1a

Bitcoinblockhalf. (2020, 13. únor). *Bitcoin Block Reward Halving Countdown*. [vid. 2020-02-15]. Dostupné z: <https://www.bitcoinblockhalf.com>

Bithub Taiwan. (2020, 4. květen). *Who We Are?* [vid. 2020-05-04]. Dostupné z: <https://www.bithubtaiwan.com/about>

Bondalem Beach Club. (2020, 4. květen). *Bondalem Beach Club*. [vid. 2020-05-04]. Dostupné z: <https://bondalembeachclub.com/en-gb>

Central Intelligence Agency. (2020). *The World Factbook: Czechia*. [vid. 2020-02-20]. Dostupné z: <https://www.cia.gov/library/publications/resources/the-world-factbook/geos/ez.html>

CipherTrace. (2018, 20. listopad). *Criminal Bitcoin – How Deep is The Dark Side of the Most Widely Traded Cryptocurrency?* [vid. 2020-02-11]. Dostupné z: <https://ciphertrace.com/criminal-bitcoin-how-deep-is-the-dark-side-of-the-most-widely-traded-cryptocurrency/>

Coindesk. (2020, 13. únor). *Bitcoin*. [vid. 2020-02-13]. Dostupné z: <https://www.coindesk.com/price/bitcoin>

Coindesk. (2019, 2. leden). *Down More than 70% in 2018, Bitcoin Closes Its Worst Year on Record*. [vid. 2020-03-17]. Dostupné z: <https://www.coindesk.com/down-more-than-70-in-2018-bitcoin-closes-its-worst-year-on-record>

Coindesk. (2017, 18. duben). *How Blockchain Could End Travel Industry Pain Points*. [vid. 2020-04-13]. Dostupné z: <https://www.coindesk.com/blockchain-end-travel-industry-pain-points>

CoinMarketCap. (2020, 17. únor). *Top 100 Cryptocurrencies by Market Capitalization*. [vid. 2020-02-17]. Dostupné z: <https://coinmarketcap.com>

Coinmap. (2020). [vid. 2020-03-15]. Dostupné z: <https://coinmap.org/view/#/map/>

Confirmo. (2020). [vid. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://confirmo.net/landing/home>

Crypto facilities. (2020). *Transaction Fees*. [vid. 2020-04-01]. Dostupné z: <https://cryptofacilities.zendesk.com/hc/en-us/articles/115002796753-Transaction-Fees>

Český statistický úřad. (2019, 15. duben). *Vývoj ekonomiky České republiky rok 2018*. [vid. 2020-02-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/62225666/32019318q4a.pdf/35248645-8be2-4fd6-9cd8-d7d984b44362?version=1.0>

Český statistický úřad. (2020, 28. únor). *Satelitní účet cestovního ruchu*. [vid. 2020-03-02]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu

Fillner, K. (2014, 21. březen). *Vlastnosti btc, výhody i nevýhody*. [vid. 2020-03-10]. Dostupné z: <https://btctip.cz/vlastnosti-btc-vyhody-i-nevyhody/>

FOIN Official. (2019, 28. říjen). *Blockchain and Cryptocurrency in Travel Industry: What Are the Benefits and Perspectives?* [vid. 2020-04-13]. Dostupné z: <https://medium.com/@foiniocommunity/blockchain-and-cryptocurrency-in-travel-industry-what-are-the-benefits-and-perspectives-92b76fd4cfa8>

Chvojka, J. & Chotěborová, T. (2019, 24. říjen). *Regulace činností spojených s kryptoměny*. [vid. 2020-03-12]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/regulace-cinnosti-spojonych-s-kryptomenami>

Jak na Krypto. (2018, 1. říjen). *Jak přijímat bitcoin v kamenném obchodě? A co EET? Praktická příručka*. [vid. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://jaknakrypto.cz/jak-prijimat-bitcoin-v-kamennem-obchode-a-co-eet-prakticka-prirucka/>

Lilka. (2020). [vid. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://lilka.cz/cs/>

Magazín Finex. (2019, 10. březen). *Zdanění kryptoměn – Kompletní návod*. [vid. 2020-03-12]. Dostupné z: <https://finex.cz/zdaneni-kryptomen-kompletni-navod/>

Meiterman, C. (2019). *List of Online Stores Accepting Bitcoin*. [vid. 2020-04-07]. Dostupné z: <https://usethebitcoin.com/list-of-online-stores-accepting-bitcoin/>

MoonPos. (2020). [vid. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.moonposapp.com>

Net Currency index. (2020). *Introduction to cryptocurrency transaction fees*. [vid. 2020-03-30]. Dostupné z: <https://netcurrencyindex.com/crypto-college/cryptocurrency-transaction-fees/>

Shawdagar, J. (2019, 22. září). *Retailers Around the World That Accept Crypto, From Pizza to Travel*. [vid. 2020-04-07]. Dostupné z: <https://cointelegraph.com/news/retailers-around-the-world-that-accept-crypto-from-pizza-to-travel>

TravelbyBit. (2020). [vid. 2020-04-08]. Dostupné z: <https://travelbybit.com>

Wall Street. (2018, 18. září). *The Pros & Cons of Cryptocurrency*. [vid. 2020-03-05]. Dostupné z: <https://wall-street.com/the-pros-cons-of-cryptocurrency/>

Vyplnto.cz. (2020a, 17. dubna). *Kryptoměny v cestovním ruchu*. [vid. 2020-04-17]. Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/kryptomeny-v-cestovnim-ruchu/>

Vyplnto.cz. (2020b, 14. března). *Kryptoměny v ČR a službách cestovním ruchu*. [vid. 2020-03-14]. Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/moje-pruzkumy/?did=70828>

Seznam grafů

Graf 1: Věková struktura vzorku	27
Graf 2: Struktura vzorku podle nejvyššího dosaženého vzdělání.....	27
Graf 3: Struktura vzorku podle pracovního statusu	28
Graf 4: Struktura vzorku podle velikosti bydliště.....	28
Graf 5: Skupina neobeznámených zákazníků z pohledu věku	29
Graf 6: Skupina neobeznámených zákazníků z pohledu velikosti bydliště.....	30
Graf 7: Důvody neobeznámených zákazníků pro nevyužití kryptoměn v budoucnu.....	31
Graf 8: Situace vedoucí k možnému pořízení kryptoměn neobeznámenými zákazníky	31
Graf 9: Skupina obeznámených zákazníků z pohledu věku	32
Graf 10: Skupina obeznámených zákazníků z pohledu velikosti bydliště.....	33
Graf 11: Důvody obeznámených zákazníků pro nevyužití kryptoměn v budoucnu.....	34
Graf 12: Situace vedoucí k možnému pořízení kryptoměn neobeznámenými zákazníky	34
Graf 13: Frekvence užívání kryptoměn respondenty.....	35
Graf 14: Výhody využití kryptoměn z pohledu respondentů	36
Graf 15: Podniky akceptující kryptoměny.....	37
Graf 16: Poskytovatelé služeb vhodné pro akceptaci kryptoměn	38
Graf 17: Využívané druhy kryptoměn respondenty	39

Seznam tabulek

Tab. 1: Vyhodnocení četnosti podílu věkových skupin na skupině uživatelů kryptoměn	47
--	----

Seznam obrázků

Obr. 1: Vývoj kurzu Bitcoinu (v \$).....	15
Obr. 2: Počet návštěvníků podle druhu cestovního ruchu za rok 2018	21
Obr. 3: Aspekty spojené s využíváním kryptoměny	40
Obr. 4: Profil uživatele kryptoměny	42
Obr. 5: Situace akceptace kryptoměny v ČR.....	44
Obr. 6: Koncentrace poskytovatelů služeb cestovního ruchu akceptujících kryptoměny	53
Obr. 7: Schéma efektivních plateb s využitím kryptoměn.....	57
Obr. 8: Původní schéma s využitím klasických měn	57
Obr. 9: Proces zavádění kryptoměn poskytovateli služeb cestovního ruchu.....	58

Seznam příloh

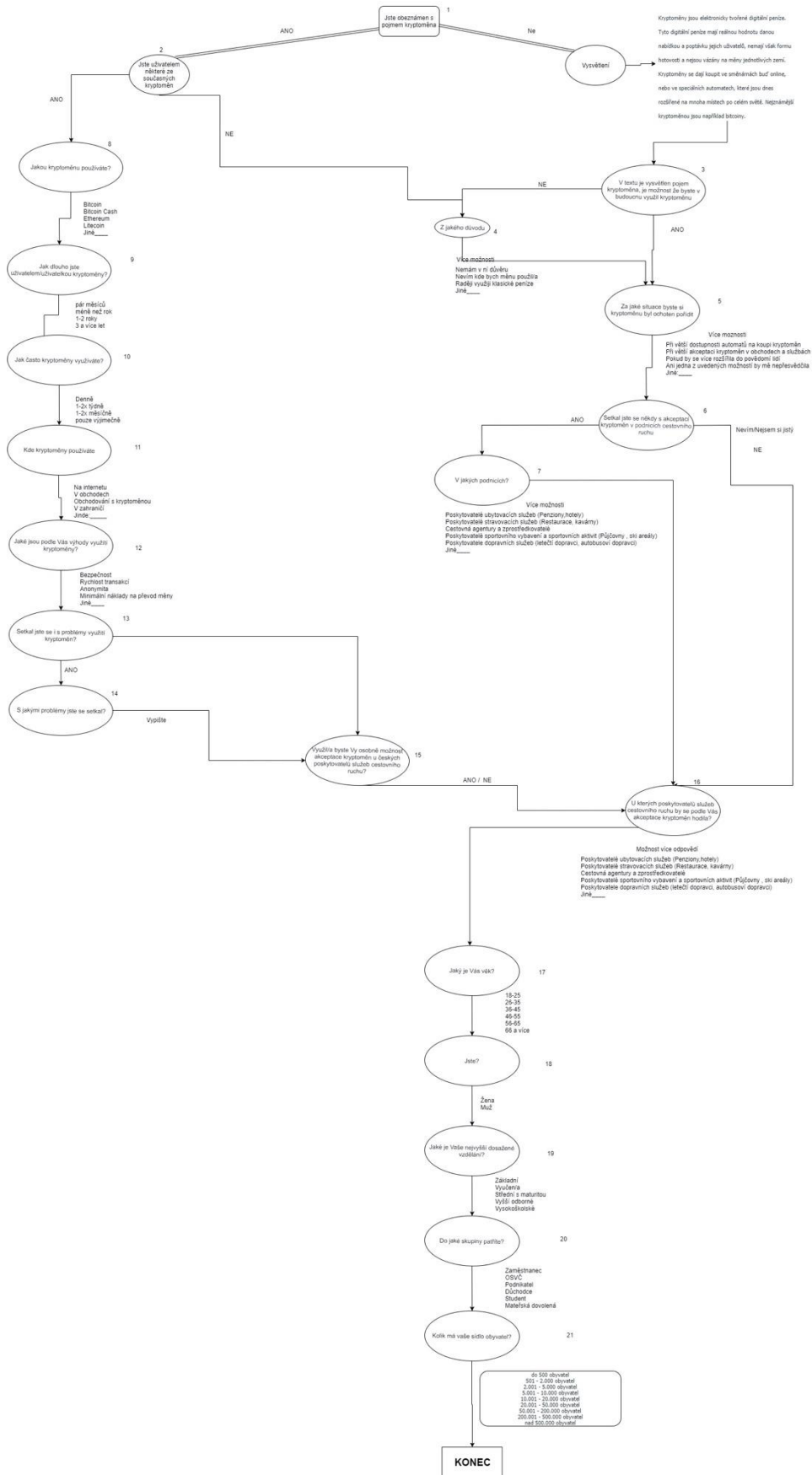
Příloha A: Vztahový diagram pro dotazníkové schéma potenciálních zákazníků

Příloha B: Finální verze dotazníku pro potenciální a současné zákazníky

Příloha C: Seznam otázek pro současné zákazníky

Příloha D: Odpovědi na otázku „U kterých poskytovatelů služeb cestovního ruchu by se podle Vás akceptace kryptoměn hodila?“

Příloha A: Vztahový diagram pro dotazníkové schéma potenciálních zákazníků



Příloha B: Finální verze dotazníku pro potenciální a současné zákazníky

Dobrý den,

jmenuji se Petr Majer a v rámci zpracování bakalářské práce za ZČU, bych Vás rád požádal o vyplnění tohoto anonymního dotazníku na téma „Kryptoměny v cestovním ruchu“.

Dotazník by Vás neměl zdržet na více než 2 minuty.

1) Jste obeznámen/a s pojmem kryptoměna?

- ANO
- NE

2) Jste uživatelem některé ze současných kryptoměn?

- ANO
- NE

3) V textu nad otázkou je vysvětlen pojem kryptoměna, je možnost, že byste v budoucnu kryptoměnu využil/la?

- ANO
- NE

4) Z jakého důvodu?

- Nemám v ní důvěru
- Nevím, kde bych měnu použil/la
- Raději využiji klasické peníze
- Jiné_

5) Za jaké situace byste si kryptoměnu byl ochoten pořídit?

- Při větší dostupnosti automatů na koupi kryptoměn
- Při větší akceptaci kryptoměn v obchodech a službách
- Pokud by se více rozšířila do povědomí lidí
- Ani jedna z uvedených možností by mě nepřesvědčila
- Jiné_

6) Setkal/la jste se někdy s aplikací kryptoměn v podnicích cestovního ruchu?

- ANO
- Nevím/Nejsem si jistý/á
- NE

7) V jakých podnicích?

- Poskytovatelé ubytovacích služeb (Penziony, hotely)
- Poskytovatelé stravovacích služeb (Restaurace, kavárny)
- Cestovní agentury a zprostředkovatelé
- Poskytovatelé sportovního vybavení a sportovních aktivit (Půjčovny, ski areály)
- Poskytovatelé dopravních služeb (letečtí dopravci, autobusoví dopravci)
- Jiné_

8) Jakou kryptoměnu používáte?

- Bitcoin
- Bitcoin Cash
- Ethereum
- Litecoin
- Jiné_

9) Jak dlouho jste uživatelem/uživatelkou kryptoměny?

- 1 - 6 měsíců
- 6 – 12 měsíců
- 1 – 2 roky
- 3 a více let

10) Jak často kryptoměny využíváte?

- Denně
- 1 – 2x týdně
- 1 – 2 x měsíčně
- Pouze výjimečně

11) Kde kryptoměny používáte?

- Na internetu
- V obchodech
- Obchodování s kryptoměnami
- V zahraničí
- Jiné_

12) Jaké jsou podle Vás výhody využití kryptoměny?

- Bezpečnost
- Rychlost transakcí
- Anonymita
- Minimální náklady na převod měny
- Decentralizace
- Volatilita
- Jiné_

13) Setkal/la jste se nějakými problémy při využívání kryptoměn?

- ANO
- NE

14) S jakými problémy jste se setkal/la?

- Vypište

15) Využil/a byste Vy osobně možnost akceptace kryptoměn u českých poskytovatelů služeb cestovního ruchu?

- ANO
- NE

16) U kterých poskytovatelů služeb cestovního ruchu by se podle Vás akceptace kryptoměn hodila?

- Poskytovatelé ubytovacích služeb (Penziony, hotely)
- Poskytovatelé stravovacích služeb (Restaurace, kavárny)
- Cestovní agentury a zprostředkovatelé
- Poskytovatelé sportovního vybavení a sportovních aktivit (Půjčovny, ski areály)
- Poskytovatelé dopravních služeb (letečtí dopravci, autobusoví dopravci)
- Jiné _

17) Jaký je Váš věk?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66 a více

18) Jste?

- Muž
- Žena

19) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Vyučen/a
- Střední s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

20) Do jaké skupiny patříte?

- Zaměstnanec

- OSVČ
- Podnikatel
- Důchodce
- Student
- Mateřská dovolena

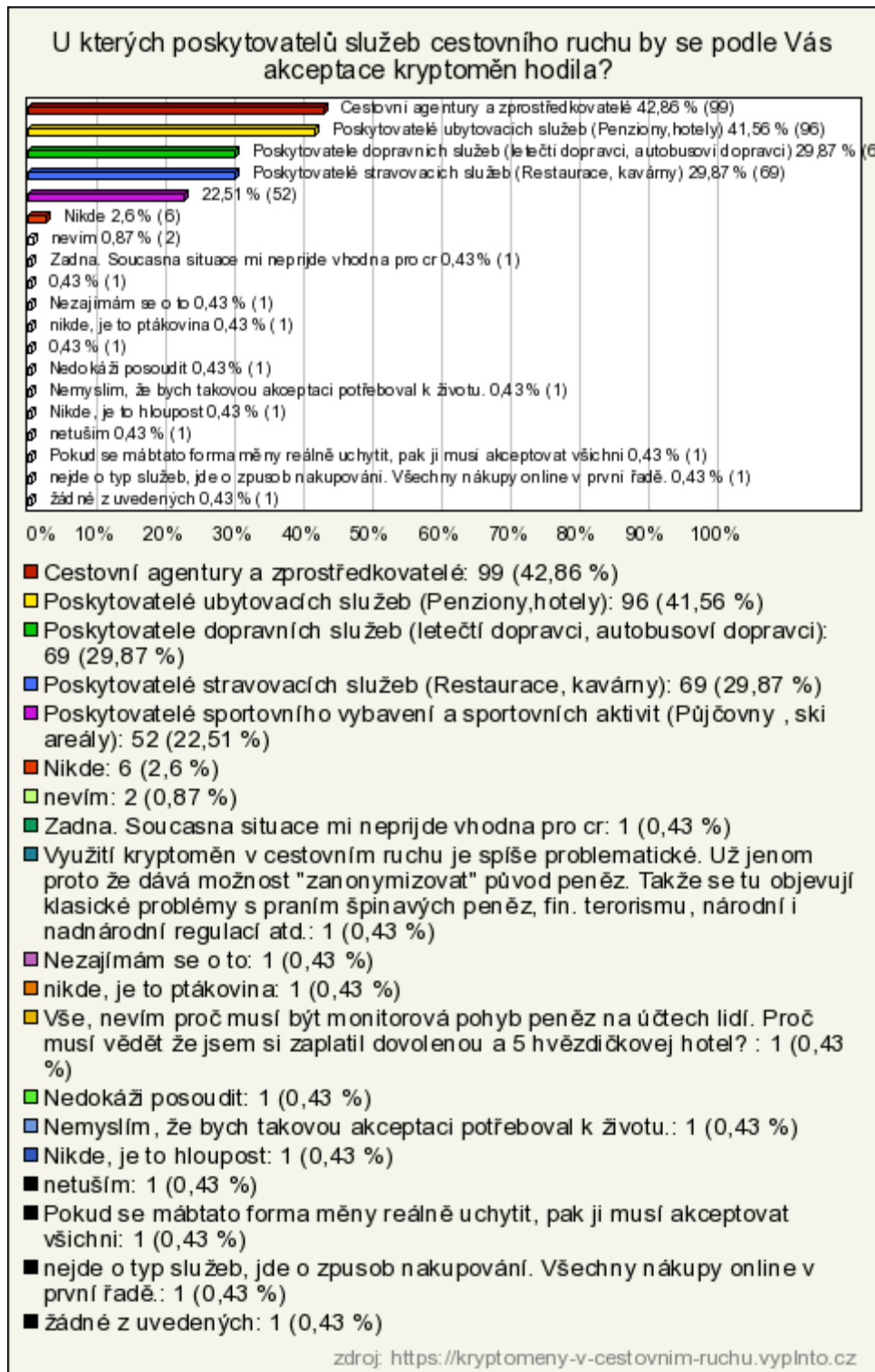
21) Kolik má Vaše sídlo obyvatel?

- do 500 obyvatel
- 501 – 2.000 obyvatel
- 2.001 – 5.000 obyvatel
- 5.001 – 10.000 obyvatel
- 10.001 – 20.000 obyvatel
- 20.001 – 50.000 obyvatel
- 50.001 – 200.000 obyvatel
- 200.001 – 500.000 obyvatel
- nad 500.00 obyvatel

Příloha C: Seznam otázek pro současné zákazníky

- 1) Zajímáte se o fungování kryptoměn více? Pokud ano, co Vás k tomu vede? Nebo jste pouze uživatelem? (Kryptoměny používáte pouze k nákupu/prodeji zboží)
- 2) Jak dlouho jste uživatelem/uživatelkou kryptoměny?
- 3) Jaké konkrétní druhy kryptoměn používáte?
- 4) V čem spatřujete hlavní výhody kryptoměny?
- 5) V čem spatřujete hlavní nevýhody kryptoměny?
- 6) Jak vnímáte situaci akceptace kryptoměn v českém prostředí?
- 7) Máte nějaké zkušenosti s používáním kryptoměn v českých službách cestovního ruchu?
- 8) Máte nějakou osobní zkušenost s užitím kryptoměny u poskytovatelů služeb v zahraničí?
- 9) Jste schopen/schopna popsat/definovat profil uživatele kryptoměn?

Příloha D: Odpovědi na otázku „U kterých poskytovatelů služeb cestovního ruchu by se podle Vás akceptace kryptoměn hodila?“



Zdroj: vyplnto.cz (2020a)

Abstrakt

Majer, P. (2020). *Kryptoměny ve službách cestovního ruchu* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko.

Klíčová slova: blockchain, cestovní ruch, kryptoměna, marketing

V bakalářské práci je představeno a zkoumáno současné téma kryptoměn. Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnocení významu kryptoměn ve službách se zaměřením na služby cestovního ruchu, identifikace výhod a nevýhod ze strany zákazníka a poskytovatele služeb a návrh dalšího rozvoje využití kryptoměn ve službách. V souvislosti se stanoveným cílem je bakalářská práce rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část práce vytváří teoretická východiska ke zkoumané problematice kryptoměn a sektoru služeb. Praktická část práce navazuje na vytvořená teoretická východiska vlastním výzkumem obeznamenosti a uživatelské zkušenosti českých zákazníků s kryptoměnami. Data získaná vlastním výzkumem jsou následně vyhodnocena a společně se sekundárními daty vytváří základ pro návrh dalšího rozvoje využití kryptoměn ve službách cestovního ruchu.

Abstract

Majer, P. (2020). *Cryptocurrencies in tourism services* (Bachelor Thesis). University of West Bohemia, Faculty of Economics, Czech Republic.

Keywords: blockchain, tourism, cryptocurrency, marketing

The current topic of cryptocurrencies is presented and examined in this bachelor thesis. The main aim of the bachelor thesis is to evaluate the importance of cryptocurrencies in services with a focus on tourism services, to identify advantages and disadvantages of the customer and service provider and to propose further development of cryptocurrency utilization in services. In connection with the set goal, the thesis is divided into theoretical and practical part. The theoretical part of the thesis creates theoretical basis for the investigated issues of cryptocurrencies and service sector. The practical part of the thesis builds on the theoretical foundations by own research of familiarity and user experience of Czech customers with cryptocurrencies. The data obtained by own research are subsequently evaluated and together with the secondary data they form the basis for the proposal of further development of the use of cryptocurrencies in the tourism services.