



Učebné texty pre žiakov v predmete **„Technológia služieb cestovného ruchu“**

Spracované pre potreby projektu Cesta k modernej škole, ktorý je realizovaný s podporou EÚ
(kód ITMS: 26110130583)

Operačný program:	OP Vzdelávanie
Programové obdobie:	2007-2013
Prijímateľ:	Hotelová akadémia, Radničné námestie 1, Spišská Nová Ves
Názov projektu:	Cesta k modernej škole
Kód ITMS projektu:	26110130583
Spracoval:	Ing. Janka Nováková

I. Služby stravovacích zariadení

Stravovacie služby v cestovnom ruchu umožňujú uspokojovanie základných potrieb výživy. Poskytujú služby návštevníkom v CR nielen v cieľovom mieste, ale aj počas cestovania v dopravných prostriedkoch alebo popri cestných trasách.

V cieľových miestach poskytujú stravovacie služby **pohostinské zariadenia**, ktoré majú podmienky na výrobu jedál a nápojov, ich predaj a spotrebu. Pohostinské zariadenie môže tvoriť viacero odbytových stredísk.

Pohostinské odbytové stredisko je samostatná časť pohostinského zariadenia prístupná hosťom.

Odbytové strediská sa budujú ako **súčasť ubytovacích stredísk** /hotelov, motelov a pod./ alebo ako **samostatné objekty**.

Klasifikácia pohostinských odbytových stredísk

V súčasnosti sú stravovacie služby upravené smernicami Úradu verejného zdravotníctva SR a vyhláškou 214/2003 Z. z. Ministerstva zdravotníctva SR o požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania.

Pohostinské zariadenia môžu byť **stabilné /stacionárne/** - majú svoje stále sídlo; alebo **pohyblivé /ambulantné/** - nahrádzajú alebo dopĺňajú stabilnú sieť /kiosk, pojazdná predajňa, ponuková služba na kúpalisku, stánok/.

Podľa sezónnosti:

- s celoročnou prevádzkou
- sezónne /prevádzka maximálne 9 mesiacov/, využívajú možnosť posedenia v záhrade, na terase, átrium, salóniky;
- príležitostné

Podľa špecializácie:

- národné – ponúkajú typické jedlá a nápoje určitých národných kuchýň, napr. grécka, talianska, maďarská;
- krajové – ponúkajú typické krajové špeciality podľa jednotlivých regiónov Slovenska;
- štýlové – vyjadrujú prepojenosť ľudovej kuchyne s určitými tradičnými povolaniami, napr. salaš, koliba, horáreň a pod.;
- špecializované – zameriavajú sa na určitý druh úzkeho sortimentu – vegetariánska strava, bezlepková diéta, jedlá z rýb, hydiny a pod. Tieto strediská vyžadujú štýlové vybavenie a zariadenie interiéru, typické prestieranie, inventár, originálne riešené jedálne a nápojové lístky. Uplatňujú sa folklórne prvky v pracovnom oblečení personálu, prípadne kroje, hudobná produkcia a typická príprava jedál.

Podľa charakteru služieb vo vzťahu k uspokojovaným potrebám hostí sa pohostinské zariadenia členia na:

- zariadenia **základného stravovania**
- zariadenia **doplňového stravovania a občerstvenia**
- a zariadenia **spoločenských a zábavných služieb**.

Charakteristika zariadení základného stravovania

Medzi pohostinské zariadenia základného stravovania patrí **reštaurácia, motorest, jedáleň** so samoobsluhou a pohostinstvo.

Reštaurácia – poskytuje stravovacie služby so širokou ponukou jedál a nápojov. Prevádzkarne so špecializovaným sortimentom jedál môžu mať vo svojom názve charakteristické označenie podľa podávaného sortimentu – dietetická reštaurácia, ázijská reštaurácia, vegetariánska, rybia, koliba, salaš a pod.

Motorest – poskytuje stravovacie služby pri diaľniciach a hlavných cestách s možnosťou parkovania motorových vozidiel hostí v bezprostrednej blízkosti zariadenia.

Jedáleň so samoobsluhou – poskytuje stravovanie a doplnkové občerstvenie v miestach s vysokou frekvenciou návštevníkov a s dopytom po stravovacích službách. Jedlá a nápoje sa podávajú formou samoobsluhy. Základným vybavením strediska je výdajný pult, odkiaľ si zákazníci vyberajú požadovaný sortiment a ukladajú na podnos. Na konci výdajnej linky je pokladňa, kde zaplatia a odnášajú si vybrané jedlá a nápoje k stolu, kde ich konzumujú.

Pohostinstvo /pub/ - typ reštaurácie zabezpečujúcej stravovacie a spoločenské služby v menších sídelných útvaroch.

Charakteristika zariadení doplnkového stravovania a občerstvenia

Denný bar, Aperitív bar, Snackbar, Grilbar, Pizzeria – poskytujú občerstvenie s obsluhou, vybraný sortiment studených a teplých jedál pripravovaných formou rýchleho stravovania; špecializovanou formou je aperitívbar, grilbar a pizzeria, ktoré ponúkajú a predávajú vybraný sortiment teplých a studených jedál, teplých a studených nápojov aj cukrárskych výrobkov;

Hostinec /inn/ - zabezpečuje predaj nápojov a jednoduché občerstvenie; jeho súčasťou môže byť aj zariadenie pre spoločenský pobyt hostí; môžu sa podávať aj teplé a studené jedlá.

Bistro – poskytuje rýchle stravovanie a občerstvenie, pričom sa vychádza zo samoobslužnej formy podávania jednotne upravených a vybraných druhov jedál a nápojov, zvyčajne už overených druhov jedál – hamburgery, hranolčky, toasty, šaláty, ovocné poháre a pod.; podobne sa charakterizujú aj pohostinské zariadenia typu fast food, ako napr. McDonald's, Burger King a pod., ktoré však podávajú pokrmy a nápoje prevažne v nenávratných obaloch.

Bufet – poskytuje samoobslužné rýchle občerstvenie a doplnkové stravovanie; konzumácia jedál sa uskutočňuje väčšinou bez sedenia za stolom; podľa hlavného predmetu predaja je možná špecializácia, napr. mliečny bufet, rybí bufet a pod.

Občerstvenie, kiosk – pohostinské zariadenie, ktoré poskytuje občerstvenie; zriaďuje sa zvyčajne ako sezónne, príležitostné zariadenie, často bez vlastnej odbytovej plochy; občerstvenie môže byť zriadené ako doplnková časť prevádzkarne alebo strediska /predajné okno/, prípadne ako pochôdzkový predaj, napr. pomocou predajných košov.

Charakteristika spoločensko-zábavných zariadení

Kaviareň, Espresso, Libresso – poskytujú prevažne služby spoločenského a zábavného charakteru doplnené o stravovacie služby a občerstvenie; poskytujú vybraný sortiment teplých a studených nápojov, cukrárskych výrobkov, teplých a studených jedál, predovšetkým charakteru predkrmov; slúžia na dlhší pobyt hostí, čomu je prispôsobené aj zariadenie a vybavenie interiéru /kreslá, boxy, kino-kaviareň/, prípadne ide o kombináciu kaviareň – cukráreň; najmä mládež obľubuje návštevu internetovej kaviarne.

Vináreň, Viecha, Pivnica, Piváreň – poskytujú špecializované služby zamerané na podávanie vybraných druhov nápojov so širokým zastúpením jednotlivých značiek vína a piva; jedlá sa podávajú vo vybranom sortimente studenej kuchyne a teplé jedlá formou minútok a teplých predkrmov.

Nočný bar, Varieté, Dancingklub, Diskoklub, Biliardklub – poskytujú špecializované služby zamerané na zábavu a dlhší pobyt hostí, vybraný sortiment teplých jedál na objednávku, výrobky studenej kuchyne a široký sortiment teplých a studených nápojov; súčasťou sú rôzne druhy zábavných a kultúrnych činností – hudba, tanec, video a pod.

Okrem toho sa vyskytujú aj ďalšie označenia napríklad taverna, bodega, výčap piva, krčma, pub a iné. V rámci jednotlivých kategórií je možné zriaďovať sezónne a príležitostné odbytové strediská /átriá, terasy, záhrady, salóniky/.

V odbytovom stredisku je hosťom k dispozícii jedálny a nápojový lístok alebo cenník. Vo všetkých OS majú hostia počas konzumácie jedál na stole základné dochucovacie prostriedky /soľ, čierne korenie a červená mletá sladká paprika/. Ostatné dochucovacie prostriedky /cukor, ocot, olej, kečup a iné/ sú k dispozícii hosťom v prípade objednávky jedla v OS s vyšším štandardom.

Poskytovanie pohostinských služieb podľa Živnostenského zákona

Podľa Živnostenského zákona sa **pohostinskou činnosťou** rozumie príprava a predaj jedál a nápojov, ak sa podávajú na priamu konzumáciu na mieste. Súčasťou oprávnenia na pohostinskú činnosť je aj s ňou spojený predaj polotovarov alebo doplnkového tovaru a predaj na priamu konzumáciu.

Pohostinská činnosť patrí medzi obchodné živnosti a môže ísť o:

- a/ **viazanú živnosť** – predmetom podnikania je príprava a predaj jedál a nápojov
- b/ **voľnú živnosť** – ide o predaj priemyselne vyrábaného tovaru v nezmenenej podobe, teda takého, aký dodal výrobca, resp. dodávateľ.

Potrebné doklady a vzdelanie:

- VŠ vzdelanie druhého stupňa a dva roky praxe v odbore alebo
- VŠ vzdelanie prvého stupňa alebo vyššie odborné vzdelanie a tri roky praxe v odbore alebo
- úplné stredné všeobecné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie a štyri roky praxe v odbore.

Pohostinskou činnosťou na účely živnostenského zákona nie je predaj na priamu konzumáciu:

- Nealkoholických nápojov a priemyselne vyrábaných mliečnych nápojov, koktailov, vína, destilátov
- zmrzliny, ak sa na jej prípravu používajú priemyselne vyrábané koncentráty a mrazené krémy
 - predaj jedál a nápojov, polotovarov a vína.

Ponuka pohostinských služieb – jedálny lístok

Ponuku pohostinských zariadení predstavuje určitý objem a sortiment tovaru a služieb, ktoré sú určené na usokojenie dopytu. Konkrétnym vyjadrením ponuky je **jedálny lístok a nápojový lístok**, ktoré sú zároveň cenníkom jedál a nápojov, ako aj propagačným prostriedkom ovplyvňujúcim spotrebiteľský dopyt. Pri usporiadaní jedál na jedálnom lístku sa zachováva nasledovné gastronomické poradie:

- | | |
|---|--|
| 1. aperitívy | 11. hotové jedlá |
| 2. studené predkrmy | 12. jedlá na objednávku |
| 3. polievky | 13. zeleninové jedlá |
| 4. teplé predkrmy | 14. prílohy, šaláty, zelenina, kompóty |
| 5. jedlá z rýb | 15. syry |
| 6. jedlá z hydiny | 16. teplé múčniky |
| 7. jedlá zo zveriny | 17. dezerty, zmrzliny, krémy |
| 8. detské jedlá, resp. polovičné porcie | 18. ovocie |
| 9. diétne jedlá | 19. pivo, nealkoholické nápoje |
| 10. špecialita závodu /ponuka dňa/ | 20. teplé nápoje /káva, čaj, grogy, punče/ |

Podľa charakteru odbytového strediska /OS/ a dĺžky používania sa rozlišujú viaceré druhy jedálnych lístkov:

- **stály jedálny lístok** - používa sa v OS s vyšším štandardom služieb, kde sa ponúka široký výber jedál. Tlačí sa na kvalitnom papieri. Jeho nevýhodou sú vysoké náklady. Aktualizuje sa **dennou vložkou** /prílohou/, ktorá obsahuje zúžený sortiment s prihliadnutím na sezónu, podmienky trhu, obchodnú situáciu a pod. Obmieňa sa podľa potreby osobitne pre poludňajšiu a večernú prevádzku.
- **Denný jedálny lístok** – používa sa v reštauráciách s nižším štandardom služieb. Má zvyčajne väčší formát, musí sa písať každodenne.
- **Nočný jedálny lístok** – obsahuje zúžený výber a používa sa len vo veľkých zariadeniach s OS s vysokým štandardom služieb po skončení večernej zmeny v teplej kuchyni.
- **Kaviarenský jedálny lístok** obsahuje menší výber teplých jedál. Má menší formát a môže byť súčasťou nápojového lístka.
- **Vinárenský jedálny lístok** obsahuje výber studených jedál a jedál na objednávku. Mal by obsahovať širší výber syrov.
- **Detský jedálny lístok** je určený deťom do dvanásť rokov. Má menší formát a vhodné grafické stvárnenie.
- **Hotelový jedálny lístok** – používa sa pri etážovej obsluhu. Obsahuje jedlá, ktoré nevyžadujú náročnú obsluhu.

Špeciálny jedálny lístok – používa sa pri rôznych príležitostiach, napr. hydínové hody, bravčové hody, dni národnej gastronómie a pod.

V OS s vyšším štandardom služieb sú vyhotovené jedálne lístky aj v cudzích jazykoch. V niektorých OS môže byť jedálny a nápojový lístok nahradený cenníkom vyveseným na viditeľnom mieste.

Osobitnou formou ponuky je **menu**. Pod

- **jednoduchým menu** rozumieme komplet jedál pripravených na obed alebo večeru, pozostávajúci z polievky, hlavného jedla a múčnika alebo kávy.
- **rozšírené menu** zahŕňa aj aperitív a ďalšie nápoje.
- **slávnostné menu** – ponúka sa účastníkom gastronomických spoločenských podujatí /svadba, oslava narodenín, promócie a pod./. Môže obsahovať aj viac chodov.

Pri menu sa neuvádza cena jednotlivých jedál, ale vyjadruje sa jednou sumou.

Nápojový lístok

Nápojové lístky sa zostavujú v OS so spoločenskou a zábavnou funkciou, v ktorých je široký sortiment podávaných nápojov a len obmedzený sortiment jedál. Zostavujú sa na dlhšie obdobie, ich obsah sa mení vždy pri zmenách sortimentu.

Zvyčajné poradie nápojov v nápojovom lístku je nasledovné:

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1. Aperitívy | 7. likéry |
| 2. Kokteily | 8. destiláty |
| 3. Biele vína | 9. nealkoholické nápoje |
| 4. Červené vína | 10. šľavy |
| 5. Šumivé vína | 11. pivo |
| 6. Dezertné vína | 12. teplé nápoje |

V závislosti od toho o aké OS ide, rozlišujeme viacero druhov nápojových lístkov.

- **Reštauračný nápojový lístok** – má menší formát a obsahuje primeraný výber najmä studených nápojov.
- **Kaviarenský nápojový lístok** obsahuje široký výber teplých nápojov a liehovín, má menší formát.
- **Vinárenský nápojový lístok** ponúka široký výber čapovaných a fľaškových vín.
- **Hotelový nápojový lístok** obsahuje obmedzený výber všetkých druhov nápojov a používa sa pri etážovej obsluhu.

Od jedálnych lístkov sa nápojové lístky podstatne nelíšia, namiesto hmotnosti surovín na jedálnom lístku, obsahujú podávané množstvo jednotlivých nápojov.

V niektorých zariadeniach môže byť jedálny a nápojový lístok nahradený cenníkom vyveseným na viditeľnom mieste s vyobrazením ponúkaných jedál a nápojov.

Pri písaní jedálnych a nápojových lístkov treba dbať na úpravu, pravopis a prehľadnosť.

Odbyt produktu pohostinských odbytových stredísk

V závislosti od funkcie odbytového strediska rozlišujeme tieto formy odbytu produktu:

- individuálna obsluha
- samoobsluha
- kombinované systémy obsluhy
- predaj pomocou automatov
- obsluha pri spoločnom stolovaní.
-

Individuálna obsluha

Uplatňuje sa najmä v OS so základným stravovaním a takmer výhradne v spoločenských a zábavných zariadeniach. Je spojená s viacerými úkonmi – privítanie a usadenie host'a, oboznámenie so sortimentom a cenami, pomoc pri výbere a pod. Host' má možnosť:

a/ **voľného výberu podľa jedálneho lístka /à la carte/**, kedy si samostatne vyberá jedlá a nápoje, zostavuje si vlastné menu;

b/ **voľného výberu menu**, ktoré je uvedené na jedálnom lístku.

Prijatú objednávku obsluhujúci pracovník postupne vybavuje, obsluhuje host'a, predkladá mu jedlá a nápoje, odnáša použitý inventár, udržiava na stole host'a čistotu a poriadok, konzumáciu vyúčtuje a rozlúči sa s host'om.

Pri obsluhu hostí /tzv. úplnej obsluhu/ môže ísť o rozdielny stupeň del'by práce medzi obsluhujúcimi pracovníkmi. V tejto súvislosti sa rozlišuje *rajónový systém*, *systém hlavného čašníka* alebo *francúzsky systém obsluhy*.

Rajónový systém obsluhy – OS je rozdelené na niekoľko rajónov po 4 – 6 stolov. V každom rajóne zabezpečuje služby jeden obsluhujúci pracovník. Tento systém je vhodný pre záhradné a výletné reštaurácie všade tam, kde je veľká frekvencia hostí.

Systém hlavného čašníka je založený na del'be práce min. troch obsluhujúcich pracovníkov. Prácu nosiča jedál, nosiča polievok a nosiča nápojov riadi a kontroluje hlavný čašník. Systém vyžaduje špecializáciu obsluhujúcich pracovníkov, čím sa zabezpečuje rýchla a kvalitná obsluha.

Francúzsky systém obsluhy sa uplatňuje výlučne v reštauráciách s najvyšším štandardom služieb. Predpokladá také rozmiestnenie stolov, aby ku každému bolo možné pristaviť servírovací stolík /keridon/, na ktorý sa umiestňuje ohrievač jedál /režon/, prekladacie príbory a na ktorom je tiež priestor na umiestnenie mís s prinesenými jedlami a na taniere. Obsluhu zabezpečuje kolektív pracovníkov s výraznou del'bou práce podľa činnosti – bufetár, polievkár, nápojár, pomocník a

ďalší. Vysoký štandard služieb kladie veľké požiadavky na odborné vedomosti a zručnosti všetkých pracovníkov.

Nevýhodou francúzskeho systému obsluhy je hlavne veľký počet pracovníkov, čo sa prejavuje najmä v efektívnosti práce.

Samoobsluha

Pre túto formu obsluhy je charakteristické, že časť úkonov sa prenáša na spotrebiteľa. Spotrebiteľ si vyberie – objedná a prevezme jedlo, vyhladá miesto a odnesie k stolu, prípadne odnesie aj použitý inventár. Pracovníci pripravujú jedlá na tanieri, vystavia účet, inkasujú, zabezpečujú poriadok a čistotu v OS.

V samoobsluhy sa uplatňujú rôzne systémy, najmä priebežný systém /kafetéria/ a systém konzumačných lístkov.

Priebežný systém /kafetéria/ je charakteristický výdajnou linkou, ktorá nadväzuje na výrobné stredisko. Zákazník prechádza s podnosom pozdĺž výdajnej linky, vyberá si z ponúkaného sortimentu jedlá a nápoje a na konci linky pri pokladnici zaplatí.

Systém konzumačných lístkov sa najčastejšie používa v OS doplnkového stravovania. Pri vstupe do OS dostane hosť konzumačný lístok, na ktorý pri výdajnom pulte pracovníci zaznamenajú konzumáciu. Hosť si vybrané jedlá a nápoje odnáša k stolu, skonzumuje ich a pri odchode z OS predloží pri pokladnici konzumačný lístok a konzumáciu zaplatí.

Kombinované systémy obsluhy – predaja

Spájajú sa tu prvky individuálnej obsluhy a samoobslužné prvky. Zaraďujeme tu najmä obsluhu:

1. pri barovom pulte
2. bufetový /ponukový/ stôl
3. ponukový vozík
4. etážová obsluha
5. predaj cez pult
6. ambulantom predaj.

Obsluha pri barovom pulte je charakteristická tým, že hostia sedia pri pulte a tu sú obsluhovaní. Výška servírovacej plochy závisí od výšky stoličiek. Potrebný inventár je umiestnený vo vnútornej časti pultu, jedlá sa podávajú obvyčajne na tanieroch.



Bufetový /ponukový/ stôl sa uplatňuje najmä pri odbyte raňajkového sortimentu, možno ho využiť aj pri odbyte teplých a studených jedál a nápojov. Súčasťou bufetového stola je teplý vozík na uchovanie teplých jedál a chladiaci vozík na studené jedlá, prípadne chladiaca vitrína.



Ponukový vozík slúži na ponuku teplých aj studených nápojov, výrobkov studenej kuchyne, cukrárskeho sortimentu a pod. Môže dopĺňať ponuku bufetového stola.

Etážová obsluha/servis – uplatňuje sa v hoteloch vyšších tried. Ide o poskytovanie stravovacích služieb na izbách etážovým čašníkom. Obsluha je možná na podnosoch alebo je možné využiť servírovací vozík.

Predaj cez pult je podobný predaju v maloobchodných predajniach. Uplatňuje sa v OS doplnkového stravovania a občerstvenia, napr. v bufete.

Ambulantný predaj je spojený s predajom mimo pohostinskej prevádzkarne zvyčajne počas kultúrnych, športových, spoločenských a iných hromadných podujatí. Môže ísť o predaj stánkový alebo košíkový.



Predaj pomocou automatov

Používajú sa zvyčajne pri predaji doplnkového občerstvenia, napr. teplých a studených nápojov, ale aj pekárskeho a cukrárskeho výrobkov, výrobkov studenej kuchyne, drobného obchodného tovaru. Umiestňujú sa na miestach s vysokou koncentráciou spotrebiteľov na uliciach, námestiach, chodbách a halách ubytovacích zariadení, priamo v odbytových strediskách pohostinských zariadení, na vlakových a autobusových staniciach, letiskách, ale aj v školách, výrobných podnikoch a pod.

V praxi sa uplatňujú hlavne stĺpcové, priehradkové, spádové a nápojové automaty.

Výhody: predaj 24 hod. denne, šetria náklady na mzdy, priestor, energiu.

Nevýhody: musíme mať mince.



Gastronomické spoločenské podujatia

Pri spoločnom stolovaní môže ísť o obsluhu skupín hostí:

a/ účastníkov organizovaného cestovného ruchu – zájazdov a pobytov;

b/ obsluhu účastníkov gastronomických spoločenských podujatí pre väčší počet hostí, pri príležitosti významných udalostí ako sú životné jubileá, svadby, výročia, štátne sviatky a pod.

Pri obsluhu organizovaných skupín hostí sa uplatňuje **system table d'hôte**;

Pri obsluhu účastníkov gastronomických spoločenských podujatí sa uplatňujú **slávnostné formy obsluhy**. Podľa formy stolovania a dennej doby sa rozlišuje hlavne kokteil, raut, banket.

System table d'hôte – hostia prichádzajú k stolu v presne stanovenom čase, konzumujú rovnaké menu. Nápoje a jedlá sa podávajú až vtedy, ak sú prítomní všetci hostia. **Kuvér** /chlieb, pečivo, pochutiny, obrúsok – je to pripočítané k cene jedla/ sa pripravuje podľa menu. **Polievka** sa servíruje v misách /terinách/, **jedlá** sa servírujú na misiach. Pre tento systém obsluhy je však typickejší servis na tanieroch.

Pojmom table d'hôte sa v praxi označuje aj špecifická samoobslužná forma stolovania, ktorá má dlhoročnú tradíciu hlavne v škandinávskych krajinách, čo vysvetľuje aj používaný termín „švédsky stôl“. Od bufetového stola sa líši tým, že hosť platí jednotnú cenu a má možnosť neobmedzeného výberu z ponúkaného sortimentu.

Banket

Ide o slávnostný obed alebo večeru, slávnostnú hostinu. Od ostatných foriem sa líši vymedzením kontaktu medzi jednotlivými hosťami, dodržiavaním spoločenského protokolu, väčším počtom obsluhujúcich s nárokmi na ich vysokú odbornosť. Je spojený s luxusným servisom.

Pri bankete ide o náročnú obsluhu a vysoký štandard služieb a preto je dôležité pamätať na:

- zostavenie tabule najvhodnejšieho tvaru a jej dekoráciu;
- rešpektovanie spoločenského protokolu pri tvorbe zasadacieho poriadku;
- kvalifikované zostavenie banketového menu, prípravu jedál a nápojov;
- dostatočné materiálne zabezpečenie inventárom /porcelán, poháre, príbory/;
- počet obsluhujúcich pracovníkov s vysokou zručnosťou, vhodne oblečených a upravených;
- prestretie kuvéru podľa banketového menu.

Banketové menu je rozsiahle. Začína ľahkými jedlami, ktoré povzbudzujú chuť, pokračuje ťažšími jedlami a potom zase prechádza k ľahším jedlám. Banketové menu dostáva každý stolujúci.



Raut

Organizuje sa pre väčší počet hostí. Rozlišujeme:

- **klasický raut** – napr. po divadelnej premiére
- **obchodný raut** – po významnom rokovaní obchodných partnerov
- **reklamný** – spojený napr. s módnou prehliadkou, premietaním filmu, degustáciou výrobkov a pod.
- **raut v prírode** – garden party – organizuje sa v záhrade a často je spojený s hudobným programom



- **raut na lodi** – river party – na výletnej lodi počas okružnej plavby
- **atypický raut** – napr. so zvýraznením prvkov národnej gastronómie.

Konzumácia počas rautu je v stoji.

V strede miestnosti sa umiestňuje **studený bufetový stôl** vyzdobený kvetmi. Na stôl sa ukladajú vkusne naaranžované studené misky, pečivo, dezertné tanieri, príbory, obrúsky.

Teplý bufetový stôl sa umiestňuje oddelene od studeného. Sú na ňom teplé jedlá, predhriate tanieri, obrúsky, príbory, dochucovacie prostriedky.

Nápojový stôl je umiestnený v rohu miestnosti alebo vo výklenku. Host' má k dispozícii ľad, steblá, plátky citrónu, odzátkovač a pod.



Slávnostné pohostenie začína ponukou nápoja obsluhujúcimi pracovníkmi pri príchode hostí. Ďalšie občerstvenie prebieha samoobslužným spôsobom. Na záver sa podáva káva formou priamej ponuky z podnosov.

Recepcia

Je slávnostná, často protokolárna udalosť s bohatým pohostením, s možnosťou posedenia, ponukou studených a teplých jedál z bufetových stolov a nápojov z nápojových stolov. Je sprievodným podujatím významnej spoločenskej udalosti /konferencie, kongresu a pod./. Je obdobou rautu, ale spoločensky významnejšia, s bohatším občerstvením, zvyčajne v reprezentatívnejších priestoroch, napr. v zámockej sále, budove veľvyslanectva a pod.

Kokteil

Organizuje sa obyčajne večer medzi 18.00 až 19.00 hodinou. V súčasnosti nie sú výnimkou ani dopoludňajšie hodiny. Trvá asi dve hodiny, konzumácia je v stoji.

Spoločenský protokol je menej prísny, hostia prichádzajú a odchádzajú po celý čas vyznačený na pozvánke, priebeh podujatia je voľnejší.

Z gastronomického hľadiska ide o jednoduchšie pohostenie, podávajú sa chuťovky, obložené chlebíčky, dezerty a široký sortiment nápojov. Obsluhujúci pracovníci ponúkajú hostí z podnosov a mís. V miestnosti musí byť dostatok priestoru pre voľný pohyb hostí.

Čaj o piatej

Je spoločenské podujatie v odpoľudňajších hodinách, na ktorom sa podáva čaj, chlebíčky, zákusky, v dámskej spoločnosti likéry, v pánskej spoločnosti alkohol a tabakové výrobky. Variantom je odpoľudňajší čaj po anglicky, na ktorom hostiteľka sama nalieva čaj hostom a hostiteľ sám ponúka a podáva studené občerstvenie.

Piknik

Výlet do prírody je spoločenské podujatie – konzumácia jedál na vhodnom, vopred vybratom mieste v prírode skupinou ľudí, spojené s pešou turistikou, mototuristikou alebo autobusovým

zájazdom. Občerstvenie je potrebné vopred naplánovať a zabezpečiť. Po dohode s hositeľom sa dovážajú nielen pokrmy a nápoje, ale aj potrebný inventár, niekedy aj stoly a stoličky. Obľúbené sú pokrmy pripravované na rošte, ražni, v alobale a pod. Jedlo sa môže dovieť aj z reštaurácie. Pikniky sa organizujú preto, aby sa spojil pôžitok z jedla so zážitkom z prírody, voľnosti pohybu v nej a zo spoločenského kontaktu.

Čaša vína

Je spoločenské podujatie organizované pri slávnostných príležitostiach najčastejšie okolo 12.00 hodiny a trvajúce približne hodinu. Okrem šampanského vína sa podávajú likéry, džúsy, víno, pivo, slané a syrové pečivo, obložené chlebíčky a kanapky /pikantná chuťovka/.



Medzi gastronomické spoločenské podujatia patrí aj **bowle-party, brunch, disko party, gala večera, diner dansant**.

Účasť na gastronomických spoločenských podujatiach vyžaduje poznanie zásad a pravidiel spoločenského, prípadne diplomatického protokolu a jeho dodržiavanie.

V poslednom období využívajú niektorí organizátori veľkých gastronomických spoločenských podujatí služby cateringových firiem.

Catering sa definuje ako profesionálna výroba akéhokoľvek jedla mimo miesta konzumácie. Zahŕňa zostavenie a prípravu menu, prenájom priestorov a ich výzdobu vrátane kvetov, dopravu vyrobeného jedla za zákazníkom a ostatné služby s tým spojené, od inventára cez personál až po záverečné upratovanie.

Formy rýchleho stravovania a občerstvenia

Okrem klasického stravovania je rozšírené tzv. rýchle stravovanie a občerstvenie. Krajinou pôvodu týchto foriem stravovania sú Spojené štáty americké. Zariadenia rýchleho stravovania a občerstvenia je možné rozlišovať z viacerých hľadísk. Podľa ponúkaného sortimentu rozlišujeme:

„Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ“

- **fast food reštaurácie**, ktoré ponúkajú špeciálny sortiment jedál pripravovaných pred zrakom hostí, hlavne hamburgery, cheesburgery, hot-dogy, kuracie krídelká, šaláty, hranolky a pod.,doplnené ponukou nealkoholických nápojov;
- reštaurácie typu **churrasco** /čítaj šuhasko/, /tzv. steak housy/. Ponúkajú steaky rôznych veľkostí, pripravované min. piatimi spôsobmi so studenými alebo teplými omáčkami, vždy doplnené tanierom šalátu, alkoholickými a nealkoholickými nápojmi;
- **minigril** alebo **pipigril** – ponúkajú najmä grilované kurčatá, ale aj rezne, prípadne sladké teplé múčniky;
- **kebaby** a **gyrosy** /tzv. grillroom/ ponúkajú jahňacie a bravčové mäso, pečené na rotačnom grile, vkusne orezávané na rezance alebo plátky, podávané v špeciálnej žemli z chlebového cesta so zeleninou a cibuľkou;
- **patisserie/patisserie** sú špeciálne cukrárne so sortimentom teplých múčnikov a zákuskov, doplnené teplými a osviežujúcimi alkoholickými alebo nealkoholickými nápojmi;
- **lunch reštaurácie** umožňujú za jednotný poplatok výber zo studeného alebo teplého bufetového stola podľa vlastného výberu host'a. Ide o ponuku studených predjedál, šalátov a čerstvej zeleniny s dresingami, teplé polievky, teplé jedlá a prílohy, teplé múčniky a zákusky. Nápoje sa platia osobitne.
- **barbecue** sú zariadenia, v ktorých sa pripravujú jedlá na rošte alebo ražni pred zrakmi hostí;
- **pizzerie** sú špeciálne reštaurácie na predaj pizzy na okamžitú konzumáciu alebo v obaloch cez pult;
- **šašlične** – príprava a predaj šašlíkov, čo je istý druh kebabu /marinované mäso grilované na ražni;

V roku 2001 sa na nemeckom gastronomickom trhu objavila novinka označená ako „**wraps**“. Pozostáva z chlebovej pečenej placky s náplňou – kúskami mäsa so zeleninou, dochutené omáčkou, majonézou alebo kečupom. Korene tohoto rýchleho jedla patria do mexickej kuchyne – pečená placka z pšeničnej alebo kukuričnej múky známa pod názvom **tortilla**.

Populárne sú aj **convenience produkty** /hotové jedlá/, pretože chladené, mrazené, sterilizované, či inak konzervované hotové jedlá, medzi nimi aj predkrmy, polievky a omáčky, stačí len zohriať, resp. čerstvé „ready-to-eat“ šaláty stačí len otvoriť a konzumovať.

Forma obsluhy zákazníkov v zariadeniach rýchleho stravovania a občerstvenia, pri ktorom sa pripravené jedlo konzumuje mimo stravovacieho zariadenia, sa označuje anglickým „**take away**“.

Pojmom „**drive in**“ sa označuje spôsob, kedy si jedlo objednávajú motoristi a servíruje sa im priamo v ich vozidlách.



Národná /slovenská/ gastronómia

Gastronómia sa chápe ako spoločensko-ekonomická činnosť, ktorá zahŕňa prípravu pokrmov a jedál výrazných chuťových a estetických vlastností a kvalít, ich pestrosť a rozmanitosť, spôsob organizovania tejto prípravy, ich ponuku a predaj z hľadiska špecializácie jednotlivých činností a profesií, ktoré ich zabezpečujú.

V prípade, že poznávanie gastronómie je jedným z hlavných cieľov účasti na cestovnom ruchu, môžeme hovoriť o **gastronomickom** alebo **gurmánskom cestovnom ruchu**. Jeho návštevníci sú motivovaní pôžitkom z konzumácie, kultúry stolovania, testovania a oboznamovania sa s vybranými pokrmami a nápojmi. Zodpovedajúci produkt cestovného ruchu sa označuje ako **zážitková gastronómia**. Typickými aktivitami sú návštevy špecializovaných reštaurácií, rybárske lodné výlety, pívne slávnosti, exkurzie do výrobní potravín a pod.

Z hľadiska historického vývoja sú pre **slovenskú gastronómiu** typické dve skupiny produktov. Prvou skupinou sú produkty regionálnych kuchýň, druhou skupinou sú jedlá, ktoré majú viac-menej medzinárodný charakter, upravujú sa však typicky slovenským spôsobom z domácich surovín. Výraznejšie rozdiely sú medzi severom a juhom Slovenska.

Veľmi známe sú slovenské bryndzové halušky, fazuľová polievka s klobásou a kyslá fazuľa. Chutné sú syry, napr. údený oštiepok, pravá bryndza z ovčieho mlieka a parenica. Slovenský Grob je známy pečením vykŕmených husí a lokšami. Na východe Slovenska sa pripravuje mačanka gribová – hustá kaša z húb a hustej smotany.

Z nápojov sa na Slovensku pije víno a v dobe zrenia mladý, lahodný burčiak. Populárne je pivo, z liehovín kvalitná slivovica a borovička. V chladnejších dňoch sa podáva hriate – nápoj z alkoholu, bylín a medu.

Aj na Slovensku platí, že národná gastronómia sa postupne mení, prelína sa s inými. Tieto tendencie podporuje aj medzinárodné hnutie označené ako „**Slow-food**“.

Je to medzinárodné hnutie, ktoré vzniklo v roku 1989 v Paríži ako protiváha k narastajúcej uniforme gastronómie spôsobenej sieťou zariadení rýchleho stravovania a občerstvenia.

Svetová gastronómia

Základom tzv. svetovej gastronómie je **francúzska kuchyňa**, pre jemné, ale výrazné chuťové vlastnosti pripravovaných pokrmov a jedál, ich pestrosť a bohatosť stolovania. Významnou je aj **čínska kuchyňa**, kuchyňa osobitostí, ale v porovnaní s francúzskou kuchyňou aj kuchyňa nenáročných surovín. Svetovú gastronómiu predstavujú jednotlivé gastronómie z hľadiska geografických oblastí, z hľadiska používaných surovín a chuťových vlastností jedál a zvyklostí.

Za oblasti svetovej gastronómie sa považujú:

1. **stredná Európa** – Česká republika, Maďarsko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko, Slovensko;
2. **severná Európa** – Estónsko, Fínsko, Litva, Lotyšsko, Nórsko, Švédsko;
3. **západná Európa** – Belgicko, Francúzsko, Španielsko, Taliansko;
4. **anglická kuchyňa** – zahŕňa Austráliu, Dánsko, Holandsko, Kanadu, USA, Veľkú Britániu;
5. **ruská a ukrajinská kuchyňa**;
6. **poloorientálna kuchyňa** – arabské krajiny, Turecko, čiastočne Bulharsko, malá Ázia, Južná Amerika;
7. **orientálna kuchyňa** – Čína, Indonézia, Japonsko.

Rozličnosť národných gastronómií je daná zemepisnou polohou, národnými tradíciami, zvyklosťami, náboženskými vplyvmi, prírodným bohatstvom aj hustotou osídlenia.

Anglická kuchyňa – slanina, vajcia, ryby, baranina, zelenina. Vyprážené mäsa sú takmer neznáme. Z nápojov pivo, víno, whisky so sódom, čaj, káva.

Bulharská kuchyňa – zelenina, ovocie /šaláty/. Mäsa pripravované na ražni; šiščatá, kebapčatá; jogurt, syry.

Čínska kuchyňa – dusené ryby, kuracia, korytnačia a humria polievka, varené jedlá, vajcia, strukoviny, sladké zemiaky, zelenina, ryža. Jedlá sa dochucujú sójovou omáčkou.

Francúzska kuchyňa – jedlá z vajec, ryby, hovädzie a teľacie mäso, hydina, zeleninové šaláty, syry, kvalitné vína.

Indická kuchyňa – používa kari korenie; baranina, ryby, hydina. Hinduizmus zakazuje hovädzie mäso. Islam zakazuje bravčovinu.

Ruská kuchyňa – boršč, rybia polievka, jahňacie mäso, pirôžky plnené mäsom alebo kapustou, mleté mäso.

Talianska kuchyňa – cestoviny, pizza, ryby, teľacie a bravčové mäso, hydina, zelenina, kvalitné vína.



Zodpovednosť za škodu na odložených veciach hostí

Prevádzkovateľ pohostinskej činnosti je povinný nahradiť host'ovi škodu na majetku alebo inú škodu, ktorú spôsobí pri poskytovaní stravovacích služieb. Túto problematiku upravuje Občiansky zákonník.

Aby mali veci charakter odložených vecí v zmysle zákona, musia byť odložené na mieste k tomu určenom /napr. šatňa/ alebo na mieste, kam sa obvykle odkladajú /napr. vešiaky/. Ak je vešiak preplnený, prevádzkovateľ zodpovedá aj za veci, ktoré sú rozvešané napr. po stoličkách. Prevádzkovateľ sa tejto zodpovednosti nemôže zbaviť ani jednostranným vyhlásením, že za odložené veci neručí.

Za škodu nezodpovedá len vtedy, ak ku škode došlo aj inak, napr. v dôsledku živej udalosti.

Host' musí svoje právo na náhradu škody uplatniť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu. Právo mu zanikne, ak nebolo uplatnené najneskôr pätnásť deň po dni, kedy sa poškodený o škode dozvedel.

Prevádzkovateľ nesie zodpovednosť aj za inú škodu, predovšetkým podľa podmienok všeobecnej zodpovednosti za škody.

Kontrolné úlohy

1. Charakterizujte význam stravovacích služieb v cestovnom ruchu.
2. Vymenujte a charakterizujte funkcie pohostinských odbytových stredísk.
3. Uveďte základnú charakteristiku vybraných kategórií pohostinských zariadení.
4. Uveďte gastronomické poradie jedál na jedálnom lístku.
5. Vymenujte druhy jedálnych a nápojových lístkov.
6. Vysvetlite pojem menu.
7. Uveďte možnosti odbytu produktu pohostinských zariadení.
8. Charakterizujte individuálnu obsluhu v pohostinských zariadeniach.
9. Zdôvodnite význam samoobslužného predaja a charakterizujte ho.
10. Vysvetlite kombinované systémy obsluhy – predaja.
11. Charakterizujte jednotlivé gastronomické spoločenské podujatia – kokteil, raut, banket.
12. Charakterizujte zariadenia rýchleho stravovania a občerstvenia z hľadiska predávaného sortimentu jedál a nápojov.
13. Charakterizujte svetovú a národnú gastronómiu.
14. Vysvetlite zodpovednosť prevádzkovateľa pohostinského zariadenia za škodu na odložených veciach hosťa.

Problémové úlohy:

1. Propagačná funkcia je len jednou z funkcií jedálneho lístka. Pokúste sa identifikovať a charakterizovať aj jeho ďalšie funkcie.
2. Navrhните tvar nápojového lístka pre vybranú kaviareň alebo vináreň.
3. Uveďte možnosti zisťovania spokojnosti zákazníkov so službami pohostinského zariadenia.

II. Služby športovo-rekreačných zariadení

Charakteristika športovo-rekreačných služieb

Ich poskytovanie je spojené hlavne s motívom športového a rekreačného cestovného ruchu. Umožňujú aktívne využívať prírodné a umelo vytvorené danosti pre rozvoj športu, rekreácie a turistiky. Ich poskytovanie súvisí so snahou využiť voľný čas na aktívny odpočinok vrátane istého stupňa fyzickej záťaže.

Športový cestovný ruch sa spája s pobytom vo vhodnom prírodnom prostredí a s vykonávaním rozličných športových aktivít v lete aj v zime. **V lete** ide najmä o kúpanie, plávanie, vodné športy, hry v prírode, loptové hry, tenis, golf a pod. Oblúbená je aj turistika /pešia, horská, vodná, cykloturistika, mototuristika/, táborenie v prírode, kempovanie. **V zime** ide o lyžovanie, sánkovanie, korčuľovanie, snowbordovanie.

Športové aktivity pôsobia na fyzickú zdatnosť a odolnosť organizmu človeka, ale rozvíjajú aj jeho morálne a vôľové vlastnosti – vytrvalosť, odvahu, húževnatosť, kolektívnosť a pod.

Technicky náročným druhom športu sa návštevníci môžu venovať aj pasívne – ako športovní diváci.

Rekreačný cestovný ruch sa zameriava na rekreačné aktivity spojené s obnovou fyzických a duševných síl človeka vo vhodnom prírodnom prostredí. K základným aktivitám patria prechádzky, poznávanie prírody a pamiatok, chatárenie a chalupárenie.

Relatívne samostatnú pozornosť si vyžaduje *naturizmus* resp. *nudizmus*, pre ktorý je typický spôsob života v harmónii s prírodou. Jeho cieľom je znovunadobudnutie kladného vzťahu k vlastnému telu, zdôrazňovanie krásy a prirodzenosti ľudského tela.

Materiálne podmienky poskytovania športovo-rekreačných služieb

Športovo-rekreačné služby poskytujú **športovo-rekreačné zariadenia**. Môžu byť budované ako súčasť ubytovacích zariadení alebo ako súčasť vybavenosti cieľových miest cestovného ruchu.

Prvá skupina služieb športovo-rekreačných zariadení **má univerzálny charakter**, keďže je možné poskytovať ich nezávisle od prírodných predpokladov. Na ich poskytovanie sa využíva najmä interiér herní pre deti, kolkárne, tenisové haly, miestnosti na stolný tenis, fitnesscentrá, sauny, soláriá, kryté bazény, telocvične, športové haly a ďalšie.

Fitnesscentrá vytvárajú podmienky na telesné cvičenie jednotlivcov na rôznych druhoch náradia. **Športové haly** sa často nazývajú aj **arény** a cielene sa budujú na viacúčelové využitie, t. j. slúžia nielen pre rôzne druhy športu, ale aj na kultúrne a spoločenské účely /vystúpenia spevákov, hudobných skupín, a pod./.

Druhá skupina služieb je pre cestovný ruch významnejšia. Poskytovanie týchto služieb je podmienené prírodnými podmienkami s ohľadom na letnú alebo zimnú sezónu.

V letnej sezóne ide o prírodné kúpalisko, pláž pri vodnej ploche, bazén, lodenica, trávnatá plocha na slnenie, ihrisko /futbalové, volejbalové, bedmintonové a pod./, tenisový kurt, minigolfové alebo golfové ihrisko, bežecká trasa, cyklistická cesta, požičovňa športového náradia a bicyklov.

V posledných rokoch obľúbené **cyklistické cesty** pre cykloturistov majú zabezpečiť bezpečnosť ich užívateľom; sú vyznačené zvislým a vodorovným značením a s vybudovanými prístreškami pre cyklistov.

V poslednom období sa stali veľmi obľúbené **areály termálnych kúpalísk a akvaparky**, ktoré sú zvyčajne využiteľné celoročne. Sú v nich vírivky, tobogany, umelé vodné jaskyne, sauny, parné kúpele, solária, atrakcie pre deti i dospelých. K najznámejším patrí AquaCity Poprad, Aquapark Tatralandia, Thermal Park Bešeňová, Thermal Park Vrbov, Wellness Patince a iné.

Občerstvenie v týchto zariadeniach ponúkajú rozličné nápojové a zmrzlinové bary, predajné kiosky, snack bary, prípadne reštaurácie.

V zimnej sezóne ide o služby súvisiace s využitím klziska, ľadovej plochy, lyžiarskej bežeckej trate, lyžiarskej cvičnej lúky, zjazdovej trate, prírodnej sánkarskej dráhy, lanovky, vleku, verejnej lyžiarskej školy a pod.

V zimných strediskách CR sa využívajú aj služby **osobných horských dopravných zariadení** určených na prepravu osôb. Ide o osobné lanovky a lyžiarske vleky.

Lyžovanie na Slovensku má mnohoročnú tradíciu. Lyžiarom sú k dispozícii horské strediská ponúkajúce zjazdové trate, bežecké trate, bobové dráhy a technické zázemie na ich prevádzkovanie. Súčasťou sú tiež lyžiarske a snowboardové školy, požičovne a úschovne lyží. Medzi obľúbené lyžiarske centrá patrí Jasná, Park Snow Donovaly, Vysoké Tatry, Kubínska Hoľa, Vrátna a iné.

Pri športovo- rekreačných službách je nevyhnutné aj **zázemie**, ktoré sa spája s ich poskytovaním, ako sú šatne, umyvárne, sprchy, toalety, úschovne batožiny, úschovne lyží, horská služba, vodná záchranná služba a pod.

Poskytovanie viacerých športovo-rekreačných služieb vyžaduje prítomnosť špecializovaných pracovníkov. Ide napríklad o:

- *trénera* alebo športového inštruktora, ktorý vyučuje nejaký špecifický šport;
- *plavčíka*, ktorý plní funkciu záchrancu, stará sa o bezpečnosť kúpajúcich sa a je schopný poskytnúť prvú pomoc; stará sa aj o ležadlá, slnečníky a signalizáciu pomocou vlajok na stožiaroch;

Poľovnícky cestovný ruch

Je špecifická forma športového cestovného ruchu. Ide o lov vo voľnej prírode. Základňou poľovníctva je poľovná zver, ktorú tvoria voľne žijúce zvieratá a vtáci.

Poľovné revíry obhospodarujú viaceré subjekty. Spolupracujú s nimi cestovné kancelárie, ktoré uskutočňujú propagáciu samé alebo prostredníctvom svojich zahraničných obchodných partnerov. Poľovačky sa organizujú pre zahraničných návštevníkov.

Priebeh poľovníckej akcie závisí od druh poľovačky, ktorá môže byť *individuálna* alebo *spoločná* a tiež od druhu lovenej zveri. Cestovná kancelária zabezpečuje pre zahraničného hosťa poľovnícky lístok, poistenie, služby spojené s prípravou a priebehom poľovníckej akcie, stará sa o zabezpečenie vhodného ubytovania, stravovania a kvalifikovaného sprievodcu CR.

Sprievodcovská činnosť v poľovníckej turistike vyžaduje okrem všeobecnej aj odbornú prípravu týkajúcu sa poznatkov z poľovníctva, terminológiu, poznania revírov a pod. a ovládanie cudzích jazykov.

Športový rybolov

Je to tiež špecifická forma športového cestovného ruchu.

Rybárske revíry sú zriadené na mnohých vodných tokoch. Rieky sú rozdelené na pásma: pstruhové, lipňové, mrenové, pleskáčovské a pod. Športový rybolov ponúkajú aj majitelia súkromných rybníkov.

V zahraničnom CR /Škandinávia, Fínsko, Kanada a iné/ sú návštevníci v rybárskom CR motivovaní nielen lovením na udicu, ale aj potápaním v mori.

Charakteristika vybraných športovo-rekreačných aktivít

Rozhodnutie vybudovať športové priestory v ubytovacom zariadení alebo stredisku cestovného ruchu ovplyvňujú viaceré faktory, najmä finančné a technické možnosti prevádzkovateľa, typ, charakter a atraktivnosť zariadenia, predpokladaná klientela, ktorou sú zvyčajne solventnejší hostia zariadenia. Prevádzka niektorých zariadení vyžaduje splnenie ustanovení živnostenského zákona, stavebných predpisov, hygienických predpisov a ďalších.

Medzi športovo-rekreačné aktivity patrí aj fitnesscentrum, kúpanie a plávanie v bazéne, saunovanie, parný kúpeľ, vírivý kúpeľ, opaľovanie v soláriu, masáže, bowling, golf, minigolf, squash, tenis a iné.

Kúpanie a plávanie v bazéne

Prevádzka bazénu je založená na využívaní blahodárnych účinkov vody, ktorá uvoľňuje svalstvo, udržiava a zvyšuje fyzickú zdatnosť plávaním. Zvýšená vlhkosť vzduchu zmierňuje dýchacie problémy a dochádza k celkovej psychickej relaxácii.

V objekte je okrem bazénu rozsiahlejšie zázemie, ktoré tvoria šatne, sprchy, toalety, možnosti občerstvenia.

Saunovanie

Prináša psychickú aj fyzickú regeneráciu, posilňuje krvný obeh, činnosť srdca a odolnosť organizmu. Po potení je možnosť ochladzovať sa sprchovaním studenou vodou alebo v kadi či v bazéniku.

Vírivý kúpeľ vo vírivke

Vírivka je hydromasážna alebo vírivá vaňa, ktorá sa využíva nielen ako liečebné zariadenie v rehabilitačných centrách, ale aj ako zariadenie na predchádzanie zdravotným problémom a príjemná forma regenerácie síl. Hydromasážna terapia pôsobí na ľudský organizmus mechanicky, tepelne a psychicky.

Masáže

Je ich viacero druhov. Ide najmä o klasickú alebo lymfatickú masáž.

Klasická masáž je celková alebo čiastková /krčná časť, chrbát, dolné končatiny/. Uvoľňuje stiahnuté alebo narazené svaly; jej účelom je zlepšiť prekrvenie tkanív.

Lymfatická masáž sa označuje aj ako kozmetická masáž, pretože sa pri nej zlepšuje vzhľad pokožky a navodzuje pocit celkového uvoľnenia. Povzbudzuje odtok lymfatickej tekutiny, ktorá odvádza z organizmu viaceré škodlivé látky.



Bowling

Je športovo-spoločenská hra, ktorá umožňuje súperenie hráčov rôznych vekových skupín. Hrá sa v bowlingovom stredisku vybavenom bowlingovým systémom, ktorý pozostáva z bowlingových dráh, kolkov, gúľ a technického zariadenia.

Golf

Je terénna športová hra, ktorej cieľom je s čo najmenším počtom úderov golfovou palicou dostať loptičku do osemnástich jamiek. Ide o vyhladávaný aj keď finančne nákladný šport. V súčasnosti patrí medzi najpopulárnejšie športy vôbec, je totiž prístupný všetkým vekovým kategóriám. Na Slovensku sú v súčasnosti viaceré golfové ihriská, napr. v Bernolákove, Košiciach, Veľkej Lomnici, na Tál'och.

Squash

Je šport, ktorý sa hrá s raketami v uzavretom priestore s využitím stien na odraz loptičky. Je súčasťou životného štýlu moderného človeka, hlavne manažérov a mládeže. Pomáha fyzickej a psychickej relaxácii.

Tenis

Je rozšíreným športom na celom svete. Tenisové kurty sa budujú aj v strediskách cestovného ruchu, pri hoteloch, penziónoch a pod. Tenis sa hrá rekreačne aj závodne. Ako rekreačný šport umožňuje aktívny odpočinok a psychické uvoľnenie. Tenisová sezóna na nekrytých dvorcoch je od marca do novembra. V tenisových halách je možné hrať tenis celoročne.



III. Služby kultúrno-spoločenských zariadení

Charakteristika kultúrno-spoločenských služieb

Kultúrno-spoločenské služby uspokojujú spoločenské a kultúrne potreby návštevníkov v cestovnom ruchu. Ich poskytovanie sa spája s hlavným motívom kultúrneho a mestského CR. Typickými aktivitami sú najmä **poznávanie pamiatok a prírody, návšteva kultúrno-spoločenských zariadení a organizovaných podujatí**.

Tieto aktivity majú vplyv na poznávanie, zábavu, rozptýlenie, spoločenskú komunikáciu, čím rozvíjajú duchovný život človeka. Sú súčasťou aj rekreačného, kúpeľného, zdravotného, kongresového CR a pod.

Súčasťou kultúrneho CR je aj **náboženský /religiózný/ cestovný ruch**. Jeho prejavom sú predovšetkým púte. Pútnickým miestom môže byť mesto, obec, osada alebo krajinný prvok ako je svätá hora, svätá rieka a pod. Cieľovými miestami sú napr. Fatima, Jeruzalem, Lurdy, Mekka, Santiago de Compostela a mnohé ďalšie.

S kultúrnym CR môže byť spojený aj **problém akulturácie**. Ide o proces, v ktorom si jednotlivec alebo sociálna skupina osvojuje prvky cudzej kultúry a tak dochádza k strate autenticity v ponuke CR.

Materiálne podmienky poskytovania kultúrno-spoločenských služieb

Objektmi kultúrno-spoločenských služieb sú kultúrnohistorické objekty, kultúrne a osvetové zariadenia a spoločenské a zábavné zariadenia, ktoré sú súčasťou ubytovacích a pohostinských podnikov.

Objekty kultúrno-spoločenských služieb

Kultúrnohistorické objekty:

Hrady, zámky, kaštiele, sakrálne stavby a pamiatky, pamätníky, pamätné izby a objekty, objekty ľudovej architektúry, skanzeny, technické pamiatky, archeologické náleziská a pod.

Kultúrne a osvetové zariadenia:

Divadlá, kiná, koncertné sály, hudobné pavilóny, kultúrne domy, letné amfiteátre, galérie, obrazárne, knižnice, čítárne, zoológické záhrady, botanické záhrady, tematické parky, lunaparky, sprístupnené jaskyne;

Spoločenské a zábavné zariadenia ako súčasť ubytovacích a pohostinských podnikov:

Kaviareň, espresso, libresso, varieté, dancing klub, nočný bar, biliardklub a iné.

Slovenská republika má bohatý kultúrno-historický potenciál na rozvoj kultúrneho CR. Sú tu lokalizované viaceré pamiatky zapísané v zozname svetového dedičstva UNESCO.

Vyhľadávanými sú prehliadky **kultúrnych trás**, ktoré predstavujú výber objektov kultúrneho dedičstva v jednej alebo viacerých krajinách. Kultúrne trasy sa zvyčajne delia na **náboženské cesty**, **obchodné aktivity**, **vojenské výpravy**, **športové trasy**, **trasy opisujúce špecifické momenty alebo historické udalosti**.

Na Slovensku sú viaceré kultúrne trasy /12/ a to Gotická cesta, Železná cesta, Česká cesta, Jantárová cesta, Magna via, Matúšovo kráľovstvo, CIO – ľudská cesta, Malokarpatská vínná cesta, Nitrianska vínná cesta, Európska vínná magistrála, Dolnozemska tokajská cesta a Hutianska vínná magistrála.

Organizované podujatia

Tvoria dynamickú zložku ponuky kultúrno-spoločenských služieb. Sú to folklórne slávnosti, oberačkové slávnosti, jarmoky, oslavy jubileí miest a obcí, hudobné, divadelné a filmové festivaly, výstavy, spoločenské a náboženské podujatia a iné.

Osobitnú pozornosť venujú návštevníci v cestovnom ruchu **folklóru** ako časti ľudovej kultúry a súčasť ľudového umenia. Zahŕňa ľudovú slovesnosť, hudbu, tance a divadlo.

Z hľadiska cestovného ruchu má význam pre rozvoj poznávania, okrem návštevy folklórnych slávností a festivalov, aj návšteva **múzeí ľudovej architektúry – skanzenov**.

V súčasnosti sú obľúbené aj tzv. **remeselné dni**, ktoré sú buď sprievodným podujatím folklórnych festivalov, alebo sú to samostatné akcie, ktoré organizujú mestá v pravidelných intervaloch.

Medzi obľúbené podujatia patria rôzne akcie organizované na hradoch a zámkoch, napr. noc strašidiel, valentínske dni, nočné koncerty vážnej hudby a pod.

Kultúrne tradície na Slovensku

Slovensko má bohaté kultúrne tradície. Veľmi výrazný a zaujímavý je **folklór**. Najvýznamnejšími oblasťami slovenského folklóru sú severné regióny Slovenska, Orava, Liptov a východ Slovenska v okolí Zemplína. V minulosti mala každá oblasť svoj typický kroj, nárečie a ľudové zvyky. Každoročne sa konajú po celom Slovensku festivaly a folklórne slávnosti /Spišské folklórne slávnosti, v Detve, vo Východnej a inde/.

Počas jarmokov a dní ľudových remesiel prezentujú remeselníci **slovenské remeslá** – sú to drevorezbári, keramikári, drotári, tkáčky, čipkárky, hrnčiari, výrobcovia šperkov, výrobkov zo šúpolia, prútených výrobkov, výrobcovia perníkov a ďalší.

Prírodné múzeá – **skanzeny** ponúkajú možnosť vidieť ako vyzerala tradičná slovenská dedina v minulosti. Medzi tradičné slovenské dedinky patria najmä horské osady a dedinky na Liptove, Orave a okolí.

Nezastupiteľné miesto má aj **rómska kultúra**. Rómovia majú svoj typ hudby a tanca, svoj vlastný folklór. Oblečenie charakterizuje farebnosť, je ozdobené rôznymi šatkami a náramkami. Medzi ľuďmi je rómska hudba obľúbená, pretože je plná energie a zábavy.

Kontrolné úlohy

1. Charakterizujte športovo-rekreačné služby.
2. Vysvetlite pojem športový cestovný ruch.
3. Vysvetlite pojem rekreačný cestovný ruch.
4. Charakterizuje podmienky poskytovania športovo-rekreačných služieb v letnej aj v zimnej sezóne.
5. Charakterizujte kultúrno-spoločenské služby.
6. Zdôvodnite význam poskytovania kultúrno-spoločenských služieb CR.
7. Charakterizujte podmienky poskytovania kultúrno-spoločenských služieb.
8. Vysvetlite význam organizovaných podujatí ako zložky kultúrno-spoločenských služieb cestovného ruchu.
9. Charakterizujte kultúrne tradície Slovenska.

Problémové úlohy:

1. Vyhľadajte webové stránky akvaparkov a termálnych kúpalísk na Slovensku.
2. Vyhľadajte na internete pamiatky zapísané v zozname svetového dedičstva UNESCO, ktoré sú lokalizované na území Slovenska.
3. Vyhľadajte dostupné informácie aspoň o piatich folklórnych festivaloch a slávnostiach na území Slovenskej republiky.

IV. Kúpeľné služby

Vyžadujú existenciu kúpeľných zariadení, využívajúcich prírodné liečivé zdroje – liečivé vody, žriedelné plyny a emanácie, peloidy a klimatické podmienky.

Prírodné liečivé vody

Líšia sa od iných vôd niektorými fyzikálnymi alebo chemickými vlastnosťami. Ide o termálne a minerálne vody. Termálna voda má pri vyvieraní aspoň 20 °C, minerálna voda obsahuje najmenej 1 gram minerálnych látok v jednom litri vody.

Aplikujú sa vo forme kúpeľov, na pitnú liečbu, inhalácie alebo výplachy.

Žriedelné plyny a emanácie – sú rádioaktívne plyny vznikajúce pri rozpade niektorých rádioaktívnych prvkov. Používajú sa k celkovým alebo čiastočným plynovým kúpeľom alebo na injekčnú liečbu.

Peloidy sú látky, ktoré vznikli v prírode geologickými pochodmi a ktoré sa v zmesi s vodou používajú na peloidné kúpele alebo zábaly. Členia sa na rašeliny, slatiny, slatinné zeminy a bahná. Majú význam hlavne pre choroby pohybového ústrojenstva, gynekologické a kožné choroby.

Klimatické podmienky /čistý vzduch/ využívajú sa na liečbu dýchacích ciest, astmy.

Okrem prírodných liečivých zdrojov sa uplatňujú **fyziatrické prostriedky**, vrátane liečebného telocviku, fyzikálna liečba a to vodo-, elektro-, svetlo- a iná liečba.

Uplatňuje sa aj **liečebná výživa** založená na využívaní diétného systému.

Vhodné estetické prírodné prostredie a spoločensko-kultúrny život kúpeľného miesta napomáha vytvárať jednotu fyzického a duševného zdravia.

Indikačné zameranie prírodných liečebných kúpeľov

I. Onkologické choroby – Bardejovské Kúpele, Kováčová, Lúčky, Nimnica, Sliač, Štós, Turčianske Teplice, Vyšné Ružbachy

II. Choroby obehového ústrojenstva – Bardejovské Kúpele, Brusno, Číž, Dudince, Nimnica, Sliač, Vyšné Ružbachy

III. Choroby tráviaceho ústrojenstva – B. Kúpele, Brusno, Kováčová, Nimnica, Turčianske Teplice, Vyšné Ružbachy

IV. Choroby z poruchy látkovej výmeny a žliaz s vnútorným vylučovaním - B. Kúpele, Brusno, Číž, Kováčová, Nimnica, Nový Smokovec, Štós, Vyšné Ružbachy

V. Netuberkulózne choroby dýchacích ciest – B. Kúpele, Horný Smokovec, Lučivná, Nimnica, Nový Smokovec, Štós, Štrbské Pleso, Vyšné Ružbachy

VI. Nervové choroby - Bojnice, Číž, Dudince, Kováčová, Nimnica, Piešťany, Rajecké Teplice, Sklené Teplice, Trenčianske Teplice, Turčianske Teplice

VII. Choroby pohybového ústrojenstva – Bojnice, Brusno, Číž, Dudince, Kováčová, Piešťany, Smrdáky, Rajecké, Sklené, Trenčianske a Turčianske Teplice

VIII. Choroby obličiek a močových ciest – B. Kúpele, Kováčová, Turčianske Teplice, Vyšné Ružbachy

IX. Duševné choroby - Nový Smokovec, Štós, Vyšné Ružbachy

X. Kožné choroby - Smrdáky, Piešťany, Trenčianske Teplice

XI. Ženské choroby - Kováčová, Lúčky, Nimnica, Sliač, Štós, Turčianske Teplice, V. Ružbachy

XII. Choroby z povolania - B. Kúpele, Brusno, Číž, Dudince, Lúčky, Nimnica, Nový Smokovec, Piešťany, Rajecké, Sklené, Trenčianske a Turčianske Teplice, Smrdáky, Štós, V. Ružbachy

Kúpeľná starostlivosť pacienta je podmienená ochorením, pre ktoré chce absolvovať kúpeľnú liečbu.

Kúpeľná starostlivosť A sa poskytuje v prípade stavov po úrazoch, operáciách, či onkologickej liečbe. Zdravotná poisťovňa pacienta určuje sama dátum nástupu na kúpeľnú liečbu, ako aj zariadenie, v ktorom ju má absolvovať. Úhrada služieb zdravotnej starostlivosti je v plnom rozsahu z verejného zdravotného poistenia; ubytovacie a stravovacie služby čiastočne z verejného zdravotného poistenia.

Kúpeľná starostlivosť B musí nadväzovať na predchádzajúcu zdravotnú starostlivosť a odporúčanie na kúpeľnú liečbu dáva lekár. Úhrada služieb zdravotnej starostlivosti je v plnom rozsahu z verejného zdravotného poistenia; ubytovacie a stravovacie služby sú hradené zo súkromných prostriedkov.

Kúpeľné zariadenia

Komplexná kúpeľná starostlivosť sa poskytuje kúpeľným hosťom v zariadeniach označených ako **kúpeľná liečebňa** alebo **kúpeľný dom**. Ich súčasťou je aj kúpeľná poliklinika, pomocné a vedľajšie zariadenia.

Kúpeľná liečebňa je zdravotno-prevádzková jednotka, ktorá sústreďuje liečebné a diagnostické zariadenia určené pre kúpeľných hostí. Činnosť kúpeľnej liečebne riadi vedúci **lekár**, ekonomicko-prevádzkovú činnosť **správca**. Liečebňa má *vyšetrovaciu, lôžkovú, liečebnú a stravovaciu časť*, ako aj časť pre *osvetovú, kultúrno-spoločenskú, zábavnú, športovú a ďalšiu činnosť*. Môže ju tvoriť aj viac objektov.

Kúpeľná poliklinika zabezpečuje vyšetrenie a liečenie ambulantných hostí a poskytuje niektoré odborné služby hosťom z kúpeľných liečební. Sústreďuje diagnostické a terapeutické služby pre kúpeľné liečebne. Zabezpečuje aj balneoterapeutickú, balneotechnickú, prípadne ďalšiu činnosť.

Pomocné a vedľajšie zariadenia sa vytvárajú podľa potrieb. Ide o technické prevádzky, verejné kúpaliská, spoločensko-kultúrne centrá, športové a ďalšie zariadenia.

Služby kúpeľnej liečby

Kúpeľné služby môžeme rozdeliť na základné a doplnkové, ktoré po liečebnej a pobytovej stránke na seba vzájomne nadväzujú.

Základné služby

Sú súčasťou individuálneho kúpeľného liečebného režimu, ktorý zahŕňa liečebné procedúry, časový rozvrh dňa a využitie prostredia kúpeľného miesta.

Každý hosť hlási svoj príchod v prijímačej a ubytovacej kancelárii kúpeľov. Predkladá poukaz na kúpeľnú liečbu alebo predvolanie. Kancelária od host'a inkasuje kúpeľný poplatok, vystaví mu kúpeľný preukaz na predpísanie potrebných liečebných úkonov, poskytne nevyhnutné informácie o liečení. V kancelárii hlási hosť aj ukončenie kúpeľného pobytu. Kúpeľný pobyt trvá minimálne tri až štyri týždne.

K základným kúpeľným službám patrí:

- a/ vyšetrenie, ošetrovanie a liečenie
- b/ ubytovacie služby
- c/ stravovacie služby
- d/ kultúrno-spoločenské služby

Vyšetrenie, ošetrovanie a liečenie

Zahŕňa lekárske prehliadky a potrebné vyšetrenia. Host' sa po príchode do kúpeľov podrobí vstupnej lekárskej prehliadke, počas pobytu je pod stálym lekárske dozorom, pred ukončením liečby absolvuje výstupnú lekársku prehliadku.

Vstupná prehliadka sa má vykonať najneskôr do 24 hodín po príchode host'a. Lekár stanoví individuálny liečebný plán a ďalšie vyšetrenia. Pacientom sa vydávajú časové a miestne lístky na jednotlivé procedúry s presne uvedeným dátumom a časom.

Lekárske prehliadky sa konajú raz za týždeň. Pred ukončením liečby lekár vypracuje konečnú lekársku správu, v ktorej opíše priebeh liečenia, ako aj priebeh choroby.

Základnou zložkou kúpeľnej starostlivosti je liečenie. Kúpeľná liečba je založená na mnohostrannom účinku viacerých činiteľov – minerálnej vody, klímy, prostredia, liečebnej výživy, farmakologickej a fyziatrickej terapie.

Ubytovacie služby

Hostia sú ubytovaní v jedno-, dvoj-, výnimočne vo viac lôžkových izbách, ktoré sú vybavené potrebným zariadením. Menej mobilného alebo nemobilného pacienta sprevádza zvyčajne sprevádzajúca osoba, ktorá býva spoločne s pacientom.

Kúpeľným host'om slúžia aj ďalšie priestory – jedáleň, čítareň, klubovňa ap. Používanie týchto zariadení upravuje domáci poriadok, ktorý je vyvesený na viditeľnom mieste.

Stravovacie služby

Stravovanie je organizované reštauračným spôsobom. Ležiacim pacientom sa strava nosí na izby. Stravovanie, ako liečebná výživa, využíva diétny systém. Diétnu výživu usmerňuje lekár – diétológ tak, aby predpísané diéty zodpovedali zdravotnému stavu host'a. Vlastný systém diétného stravovania zabezpečujú diétny sestry.

Kultúrno-spoločenské služby

Zabezpečujú sa ako kultúrno-osvetová a spoločenská činnosť organizovaná v rámci kúpeľných liečební, kúpeľov alebo pre širšiu verejnosť. O ich poskytovanie sa starajú kultúrni referenti /prípadne animátori/. Tieto služby sa označujú aj ako služby voľného času, resp. animačné služby, ktoré sú zamerané na odstránenie únavy po procedúrach, na rekreačno-poznávacie činnosti, prechádzky, autobusové zájazdy, športové činnosti, filmové a divadelné predstavenia, besedy, prednášky, súťažné a spoločenské večery a pod.

Doplňkové služby

Na uspokojenie ďalších potrieb účastníkov kúpeľných pobytov vznikajú vo väčšine kúpeľov pomocné a doplnkové prevádzky, ktoré svojimi výkonmi dopĺňajú základné kúpeľné služby. Ide napr.

- o činnosť pracovní;
- činnosť záhradníctva kúpeľov;
- liečebnú kozmetiku s využitím liečivých účinkov prírodných liečivých zdrojov;
- obchodné služby a predaj obchodného tovaru;
- zmenárenské služby;
- služby občerstvenia, predaj cukrárenských výrobkov a lahôdok a ďalšie služby.

Okrem toho poskytujú služby aj zariadenia patriace iným prevádzkovateľom. Ide napr. o služby miestnej hromadnej dopravy, obchodnej siete, cestovných kancelárií, kultúrno-spoločenských zariadení atď.

Druhy kúpeľných pobytov

Kúpeľné pobyty sa diferencujú na **ústavné /sanatórne/**
a **ambulantné.**

Ústavný pobyt – hosť má zabezpečený celý komplex kúpeľných služieb a je ubytovaný v danom kúpeľnom zariadení.

Ambulantný pobyt – obmedzuje sa na poskytnutie služieb súvisiacich s vyšetrením a liečením hosťa. Ambulantní hostia nie sú ubytovaní v zariadeniach kúpeľov.

Okrem toho sa kúpeľné pobyty diferencujú na:

1. **Termínované pobyty** – poukazy na termínované pobyty pridelujú poisťovne.
2. **Pobyty na predvolanie** – liečba na predvolanie je aktuálna pre pooperačné stavy, stavy po infarkte myokardu, onkologický program, detské liečebne, nervovú a pohybovú rehabilitáciu.
3. **Pobyty samoplatiteľov** tuzemcov a cudzincov – pobyty si hradia z vlastných prostriedkov.

V. Služby cestovných kancelárií

Predchodcovia dnešných cestovných kancelárií vznikali už v období rímskeho impéria. Za priekopníka činnosti CK sa považuje Theophraste Renadout /1586 – 1656/.

Za zakladateľa CK v dnešnom slova zmysle sa považuje Angličan Thomas Cook /1808 – 1892/, ktorý zorganizoval prvú hromadnú prepravu účastníkov v roku 1841. Prvú cestovnú kanceláriu založil v roku 1845 a pracovisko v Londýne si zriadil v roku 1865. Prvý hromadný zájazd zorganizoval v roku 1855 na Svetovú výstavu v Paríži a od roku 1856 začal organizovať pravidelné zájazdy do ostatných európskych krajín.

Cestovná kancelária

Je to podnikateľský subjekt CR, ktorý na základe živnostenského oprávnenia poskytuje služby v rozsahu určenom zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch a podmienkach podnikania CK a CA.

Hlavným predmetom jej činnosti je **organizovanie, ponuka a predaj zájazdov a pobytov** konečnému spotrebiteľovi, s ktorým musí vo vlastnom mene uzatvoriť zmluvu o obstaraní zájazdu.

Podľa tematického zamerania zájazdu ide o: a/ **základnú CK** alebo b/ **špecializovanú CK** – je zameraná na určitú cieľovú skupinu, napr. mládež, rodiny s deťmi, športovci,.....

Podľa druhu CR rozlišujeme CK zameranú na:

- a/ **domáci CR**
- b/ **aktívny zahraničný CR /incomingová CK/**
- c/ **pasívny zahraničný CR /outgoingová CK/**

Podľa počtu zamestnancov alebo objemu dosahovaných tržieb rozlišujeme:

- a/ **malú CK** – do 3 pracovníkov
- b/ **stredne veľkú CK** – do 20 zamestnancov
- c/ **veľkú CK** – nad 20 zamestnancov.

Z hľadiska vlastníckych vzťahov rozlišujeme CK aj CA:

- a/ **súkromné**
- b/ **družstevné**
- c/ **municipálne** – ich zriaďovateľom je mesto alebo obec;

Podľa systému predaja:

- a/ **klasické /kamenné/ CK a CA** – vykonávajú svoje činnosti v prevádzkarňach určených na osobný kontakt so zákazníkom,
- b/ **virtuálne** – so zákazníkmi sa kontaktujú len využitím počítačových informačných technológií.

CK sú podniky CR, ktorých predmetom podnikania je najmä organizovanie rekreačných, turistických, tematických a iných zájazdov a pobytov, sprostredkovanie prepravy, ubytovania, stravovania, nákupov vstupeniek, zabezpečenie sprievodcovskej činnosti, sú oprávnené predávať aj mapy, cestovné poriadky, bedekre, spomienkové predmety a pod.

Cestovná agentúra

Je to podnikateľský subjekt CR, ktorý na základe živnostenského oprávnenia poskytuje služby v rozsahu určenom zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch a podmienkach podnikania CK a CA. Od CK sa líši tým, že pri predaji zájazdov konečným spotrebiteľom môže plniť len **funkciu sprostredkovateľa**. Tento predaj sa označuje ako **provízný predaj**. Za sprostredkovanie predaja dostáva predajca peňažnú odmenu – **províziu**.

Klasifikácia služieb cestovných kancelárií /produkt CK/

Hlavnou funkciou cestovných kancelárií a cestovných agentúr je **funkcia služieb**. Medzi ďalšie funkcie patrí:

- Sprostredkovateľská/obstarávateľská funkcia
- Organizátorská funkcia /len CK/
- Funkcia preklenovania priestoru a času
- Funkcia skúmania spotrebiteľského dopytu
- Kontaktná funkcia /s obchodnými partnermi/
- Informačná funkcia
- Kontrolná funkcia
- Realizačná funkcia
- Výchovná funkcia

Napĺňaním týchto funkcií zabezpečujú CK a CA svoje podnikateľské ciele. Z hľadiska **celkového rozvoja CR** cestovné kancelárie a agentúry **usmerňujú prúdy návštevníkov** do jednotlivých miest a stredísk CR s cieľom zabezpečiť rovnomernejšie rozloženie dopytu v priestore a čase a atraktívnym programom sa snažia získať jednotlivé skupiny obyvateľstva pre účasť na CR.

Vo vzťahu k jednotlivým návštevníkom chcú vhodnými a včasnými informáciami šetriť ich čas, zabezpečovať žiadané služby, vytvárať podmienky na využívanie voľného času, poskytovať a obstarávať im kvalitné a cenovo diferencované služby.

Produktom CK sú rôznorodé služby klasifikované obyčajne na:

a/ **sprostredkované**, ktoré nakupujú od iných dodávateľov a

b/ **vlastné** – organizovanie programov zájazdov a pobytov; predaj cestovnej literatúry a pod.

Podľa úhrady, teda z ekonomického hľadiska rozlišujeme služby **platené a neplatené**.

Z vecného /funkčného/ hľadiska ide o:

- Poskytovanie informácií súvisiacich s účasťou na CR
- Rezervovanie miest v dopravných prostriedkoch
- Sprostredkovanie ubytovania
- Organizovanie a predaj zájazdov a pobytov v tuzemsku i zahraničí
- Sprostredkovanie predaja sanatórnych a ambulantných kúpeľných pobytov

- Služby sprievodcov a animátorov CR
- Služby účastníkom kongresového CR /školení, seminárov, konferencií, kongresov/
- Poistenie osôb a batožiny
- Predpredaj vstupeniek na rôzne podujatia
- Zmenárenské služby
- Predaj máp, cestovných poriadkov, tlačených sprievodcov, spomienkových predmetov a pod.

Z uvedeného vyplýva, že produkt CK tvorí množstvo jednotlivých služieb, obvyčajne však ich vzájomná kombinácia. Konečný produkt si pre seba zostavuje zákazník sám tým, že si spomedzi ponúkaných služieb volí ich kombináciu.

CK, ktorá produkt zostavuje, musí pred vlastnou tvorbou produktu uskutočniť prieskum spotrebiteľského dopytu a zostaviť vlastný produkt tak, aby upútal pozornosť a splnil očakávania nositeľov dopytu /účastníkov CR/.

K ďalším **osobitostiam produktu CK** patrí, že:

a/ služby CR sa zákazníkovi poskytujú osobne

b/ produkt CK je neskladovateľný a „vyrába“ sa len vtedy, keď zákazník spotrebúva

c/ produkt CK má obmedzenú životnosť a preto je nevyhnutné meniť ho podľa potrieb zákazníkov

d/ nespotrebovaná služba je pre producenta stratená

e/ zákazník CK musí za produkt takmer vždy zaplatiť dopredu

f/ na produkt majú veľký vplyv také faktory ako krajina, podnebie, správanie sa domáceho obyvateľstva, estetika miesta CR a pod.

g/ produkt CK nie je možné pred použitím testovať, a iné.

Zájazdová činnosť

Zájazd je organizovaná účasť skupiny osôb na CR po určitej trase, podľa vypracovaného programu, s určitým poznávacím, rekreačným alebo iným cieľom.

Pobytom /pobytovým zájazdom/ sa rozumie organizovaná účasť skupiny osôb na CR, ktorá sa na jednom mieste zdržiava najmenej 2/3 počtu dní z celkového počtu dní.

Zájazd alebo pobyt zahŕňa kombináciu najmenej dvoch z nasledujúcich služieb:

- **preprava; - ubytovanie; - stravovanie; - iné služby CR**, ktoré významne dopĺňajú program; Obvyklou službou je služba odborného sprievodcu v domácom, pasívnom i aktívnom zahraničnom CR.

Zájazdy CK je možné klasifikovať podľa viacerých kritérií:

1. z geografického hľadiska: a/ **domáci zájazd /pobyt**

b/ **zahraničný zájazd/pobyt**

2. **podľa spôsobu prípravy:** a/ *štandardný* - spracovaný vopred pre anonymného zákazníka, ponúkaný v katalógu, obsahuje vždy termín a pevnú cenu;
b/ *forfaitový* – pripravený na objednávku zákazníka. Zákazník si určuje sám termín, trasu aj program.
3. **Podľa použitého dopravného prostriedku:** a/ autokarový zájazd
b/ vlakový zájazd
c/ letecký zájazd
d/ lodný zájazd
e/ zájazd s kombinovanou prepravou
f/ zájazd s vlastnou prepravou
4. **Podľa ročného obdobia:** - v letnej sezóne, - v zimnej sezóne, -v mimo sezóne;
5. **Podľa dĺžky trvania:** a/ *krátkodobý* – do 3 dní, vrátane jednodenných výletov
b/ *dlhodobý* – viac ako 3 dni
6. **Podľa tematického zamerania:** - rekreačno-pobytový zájazd; - kultúrno-poznávací; - športový a turistický zájazd; - kúpeľný pobyt; - účasť na kongresovom podujatí; - študijný pobyt; - pobyt na vidieku; - poľovnícka turistika; - rybačka; - pútnický zájazd;...
7. **Zo sociologického hľadiska:** - zájazd pre rodiny s deťmi; - zájazd pre mládež; - zájazd pre seniorov a pod. Je zameraný na učité cieľové skupiny.

Význam zájazdovej činnosti je jednak v účelnom využívaní voľného času klientov CK na oddych a rekreáciu, poznávanie a rozptýlenie, v napomáhaní rozvoja fyzických a duševných síl, jednak v dosahovaní podnikateľských cieľov.

Zostavenie programu zájazdu/pobytu

Cestovné kancelárie zostavujú časový rozvrh a program zájazdu/pobytu. Programy zostavuje obyčajne kolektív skúsených pracovníkov CK, vrátane sprievodcov CR.

Spracovanie zájazdu pozostáva z viacerých etáp, ktorými sú *trasovanie zájazdu, zostavenie programu zájazdu, zabezpečenie služieb pre účastníkov zájazdu a kalkulácia ceny zájazdu.*

a/ Trasovanie zájazdu

Trasovaním zájazdu rozumieme vytýčenie úsekov cesty, na ktorých sa uskutočňuje preprava účastníkov rôznymi druhmi dopravných prostriedkov, prípadne pešo. Trasovanie vyžaduje poznatky z geografie CR a geografie dopravy. Pomôckami sú automapa, internet, knižné príručky, prípadne

špeciálny softvér. Voľbu trasy ovplyvňuje tematické zameranie zájazdu, ponúkané služby, použitý druh dopravného prostriedku. Trasovanie je podkladom na vypracovanie časového rozvrhu, zabezpečenie služieb, kalkuláciu ceny zájazdu, podrobnú prípravu sprievodcu CR alebo vedúceho zájazdu.

b/ Zostavenie programu zájazdu

Program sa určuje podľa tematického zamerania zájazdu. Musí obsahovať ponuku služieb a prehliadky zaujímavých objektov CR tak, aby bol celkový zážitok účastníkov čo najlepší. Musí pamätať na dostatočný oddych účastníkov CR. Súčasťou programu sú aj fakultatívne výlety, ktorých cena sa stanovuje osobitne.

c/ Zabezpečenie služieb pre účastníkov zájazdu

V súlade s vypracovanou trasou a programom zabezpečuje CK služby pre svojich zákazníkov zmluvne s tuzemskými a zahraničnými obchodnými partnermi – dodávateľmi. Ich obsah a formu upravujú aktuálne právne normy – Občiansky zákonník, Obchodný zákonník.

Pri hľadaní dodávateľov služieb vychádzajú CK z výsledkov prieskumu trhu, hlavne cenovej ponuky služieb, z cieľa zájazdu a predpokladanej štruktúry účastníkov.

d/ Kalkulácia ceny zájazdu

Ceny zájazdov sa tvoria kalkulačným spôsobom, t. j. berie sa do úvahy kalkulácia nákladov na nakupované služby od jednotlivých dodávateľov, kalkulácia vlastných nákladov plus prirážka cestovnej kancelárie, ktorá je zdrojom úhrady vlastných nákladov a tvorby zisku. Kalkulácie sa zostavujú podľa typových kalkulačných vzorcov cestovných kancelárií.

Tvorba produktu CK

Tvorba zájazdu, ako súčasti produktu cestovnej kancelárie, resp. ako relatívne samostatný produkt, má organizačno-technickú, ekonomickú a právnu stránku.

1. **Organizačno-technická stránka** sa týka trasovania, zostavenia programu a zabezpečenia služieb účastníkom CR;
2. **Ekonomická stránka** sa týka nákladov, účtovníctva a cien;
3. **Právna stránka** sa týka najmä všeobecných a záručných podmienok CK, aktuálnych pre vzťah CK a jej zákazníka.

Východiskom pre tvorbu a spracovanie zájazdu sú výsledky prieskumu trhu, podnikateľské zámery CK, možnosti zabezpečenia služieb, prípadne ďalšie faktory.

Štandardné zájazdy sa spracúvajú pred publikovaním ponuky; forfaitové až po objednaní zákazníkom.

Cena produktu CK

Pevná cena – určuje sa u štandardných zájazdov s pevným termínom realizácie s vopred zabezpečenými službami. Je obvyčajne vyššia o tzv. riziko z neobsadenia zájazdu.

Informatívna /predbežná/ cena – určuje sa u zájazdov, u ktorých nie je vopred známa výška všetkých nákladov. Ide o štandardné zájazdy s orientačným termínom realizácie a forfaitové zájazdy. Ceny forfaitových zájazdov neobsahujú riziko z neobsadenia,. Konečná cena sa stanoví na základe skutočne vzniknutých nákladov.

Kalkulujú sa aj ceny pre detských účastníkov, kde sa prihliada na možnosť poskytnutia zliav – nižšia stravná jednotka, ubytovanie na prístelke a pod.

Snahou CK je poskytnutie výhod, napr. zľavy, provízie, gratuity a iné. V CR sa využívajú aj tzv. voucherové zmluvy a jednorazové /ad hoc/ zmluvy.

Gratuity – sú zľavy vo forme bezplatnej účasti jedného účastníka na určený počet platiacich účastníkov skupiny /napr. 1 osoba zdarma na 20 platiacich osôb/.

Voucher – poukaz o vopred zaplatených službách.

Pri zmluvách ad hoc sa praktizuje akontácia, t. j. čiastočná platba vopred pred poskytnutím služby.

Predaj zájazdov – priamy a provízny

Predaj zájazdov = odbyt produktu CK = **distribúcia produktu CK** a CA

Predaj zájazdov a pobytov začína už nadviazaním kontaktu s potenciálnym zákazníkom, vzbudením jeho záujmu o produkt CK, informovaním o možnostiach a podmienkach účasti na zájazde v súlade s ponukou v katalógu zájazdov, všeobecnými a záručnými podmienkami a programom.

Významným rozhodnutím je výber **distribučného kanála** /odbytovej cesty/, ktorý zabezpečuje distribúciu produktu od producenta ku konečnému spotrebiteľovi.

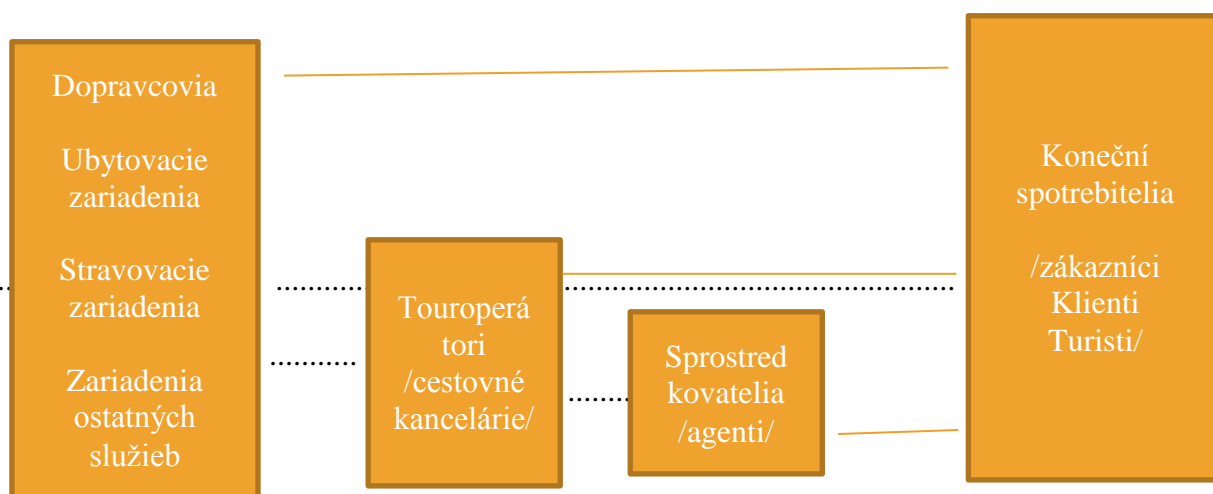
V cestovnom ruchu ide o priamu alebo nepriamu distribúciu /odbytovú cestu, distribučný kanál/.

Priama distribúcia – producent predáva svoj produkt priamo konečnému spotrebiteľovi, bez medzičlánkov. Napr. ubytovanie poskytnuté priamo hotelom, zabezpečenie prepravy dopravnou spoločnosťou, t.j. bez zainteresovania cestovnej kancelárie.

V širšom zmysle slova však možno hovoriť o priamej distribúcii aj v podmienkach CK vtedy, keď ide o predaj balíkov služieb – zájazdov, ktoré vystupujú ako „nové“ služby CK napriek tomu, že pozostávajú z množstva služieb poskytovaných dodávateľským spôsobom. V tomto prípade aj CK vystupuje na trhu služieb cestovného ruchu ako producent.

Nepriama distribúcia – medzi producenta a konečného spotrebiteľa sa dostáva jeden a viac medzičlánkov. Nepriamu distribúciu zájazdov zabezpečujú hlavne cestovné agentúry, ktoré predávajú zájazdy za províziu pre cestovné kancelárie.

Distribúcia v cestovnom ruchu



Priama distribúcia: -----

Nepriama distribúcia:

Všeobecné a záručné podmienky účasti na zájazde

Upravujú vzájomné vzťahy medzi CK a objednávateľom – účastníkom CR. Vychádzajú z Občianskeho zákonníka a sú záväzné pre obe strany. Zvyčajne majú tieto časti:

- Objednanie zájazdu a s tým súvisiace náležitosti
- Úhrada zájazdu
- Podmienky pre nástup na zájazd
- Stornovacie podmienky
- Záväzky CK pri zrušení zájazdu, zmene jeho programu, ceny, resp. poskytovaných služieb
- Dôležité upozornenia – možnosť poistenia, postup CK pri porušení zákonov navštíveného štátu klientom a iné.

Slovenská asociácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr

Je dobrovoľným, neziskovým, nepolitickým, profesijným združením cestovných kancelárií, cestovných agentúr a ďalších subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu a príbuzných činnostiach a službách. Vznikla v roku 1992. Sídlo má v Bratislave.

Jej hlavným poslaním je zastupovať a ochraňovať hospodárske a ďalšie oprávnené záujmy svojich členov a prispievať k rozvoju cestovného ruchu. Spolupracuje pri tvorbe legislatívnych a hospodárskych opatrení týkajúcich sa cestovného ruchu, zastupuje svojich členov v medzinárodných organizáciách cestovného ruchu, spolupracuje pri organizovaní podujatí podporujúcich rozvoj CR, spolupracuje s odbornými školami a pod

Najvyššou organizačnou a právnu normou upravujúcou poslanie, úlohy a činnosti asociácie sú jej stanovy.

Poskytovanie služieb CK podľa Živnostenského zákona a Zákona o zájazdoch a pobytoch

Podľa živnostenského zákona patrí prevádzkovanie cestovnej kancelárie alebo agentúry medzi **viazané živnosti**. Viazaná živnosť vyžaduje okrem splnenia všeobecných podmienok pre podnikanie aj splnenie osobitných podmienok. Osobitnými podmienkami je dosiahnutie predpísaného stupňa vzdelania a dĺžka praxe v odbore.

Na prevádzkovanie cestovnej kancelárie je potrebné:

- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa + 2 roky praxe v odbore alebo
- VŠ vzdelanie prvého stupňa alebo vyššie odborné vzdelanie + 3 roky praxe v odbore alebo
- Úplné stredné všeobecné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie + 4 roky praxe v odbore.

Na prevádzkovanie cestovnej agentúry je potrebné:

- VŠ vzdelanie druhého stupňa + 1 rok praxe v odbore alebo
- VŠ vzdelanie prvého stupňa alebo vyššie odborné vzdelanie + 2 roky praxe v odbore alebo
- Úplné stredné všeobecné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie + 3 roky praxe v odbore.

Preukazom živnostenského oprávnenia je **osvedčenie o živnostenskom oprávnení a výpis zo živnostenského registra**.

Obchodný zákonník upravuje najmä vzájomné vzťahy cestovných kancelárií a cestovných agentúr vrátane vzťahov s ich obchodnými partnermi – dodávateľmi služieb.

Občiansky zákonník upravuje vzťahy občianskoprávneho charakteru, ktorých súčasťou je aj dohovor CK a objednávateľa zájazdu formou zmluvy o obstaraní zájazdu. Táto zmluva má charakter spotrebiteľskej zmluvy.

Zákon č. 281/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov upravuje spôsob organizovania zájazdov a niektoré podmienky podnikania CK a CA. CK je oprávnená organizovať, ponúkať a predávať zájazdy konečnému spotrebiteľovi, s ktorým musí uzavrieť zmluvu o obstaraní zájazdu. CA je oprávnená predaj zájazdov len sprostredkovať. Sprostredkovať predaj zájazdov pre iné CK však môže aj cestovná kancelária.

Zákon o ochrane spotrebiteľa – podľa neho spotrebiteľ má právo na služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách a ďalšie.

Kontrolné úlohy

1. Vysvetlite význam činnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr pre rozvoj CR.
2. Uveďte rozdelenie CK podľa rôznych kritérií.
3. Vymenujte funkcie CK a CA a charakterizujte ich.
4. Vysvetlite opodstatnenosť základných a špecializovaných CK a CA.
5. Charakterizujte poslanie a činnosť Slovenskej asociácie CK a CA.
6. Charakterizujte tvorbu produktu CK a naznačte jeho štruktúru.
7. Uveďte aké druhy cien produktu CK sa využívajú.
8. Vymenujte druhy zájazdov z hľadiska rôznych kritérií.
9. Uveďte rozdiel medzi štandardným a forfaitovým zájazdom.
10. Charakterizujte jednotlivé etapy zostavenia programu zájazdu cestovnou kanceláriou.
11. Vysvetlite priamu a nepriamu distribúciu produktu cestovnými kancelárkami.
12. Uveďte podmienky, ktoré je potrebné splniť ak chceme prevádzkovať CK alebo CA.

Problémové úlohy

1. Preštudujte si text zákona č. 281/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov a vnímajte jeho štruktúru a obsah.
2. Navštívte niektorú CK alebo CA a všimajte si dispozičné riešenie priestorov.
3. Vypočítajte cenu zájazdu podľa informácií publikovaných v tlačenej katalógu a porovnajte s výsledkom kalkulácie ceny zájazdu na príslušnej webovej stránke CK

VI. Služby sprievodcov a animátorov

Sprievodcovskými službami rozumieme opakované sprevádzanie skupín alebo jednotlivých návštevníkov, starostlivosť o dodržiavanie dohodnutého programu a štandardu poskytovaných služieb a poskytovanie informácií za úhradu.

Sprievodcovské služby sa podieľajú na uspokojovaní potrieb návštevníkov v CR. Ako súčasť produktu cestovného ruchu patria medzi doplnkové služby.

Kategórie sprievodcov

1. Sprievodca cestovného ruchu

Je to osoba, ktorá sprevádza návštevníkov v jazyku podľa ich výberu a podáva výklad o kultúrnom a prírodnom dedičstve nejakej oblasti, disponuje špecifickou kvalifikáciou pre danú oblasť, ktorú obyčajne udeľuje alebo uznáva príslušný úrad - vzdelávacia inštitúcia, ktorá má akreditáciu Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR na vydávanie **osvedčenia sprievodcu cestovného ruchu**.

Činnosť sprievodcov CR môže byť špecializovaná. Z hľadiska používaného jazyka ide o **sprievodcu domáceho CR** alebo **sprievodcu zahraničného CR**.

Podľa špecializácie to môže byť:

a/ **miestny sprievodca** – sprevádza po určitom mieste a poskytuje odborný výklad o navštívenom mieste, oboznamuje s jeho svetskými, sakrálnymi alebo inými pamiatkami.

b/ **poľovnícky sprievodca** – sprevádza účastníkov poľovačiek organizovaných hlavne pre zahraničných návštevníkov. Musí mať poznatky z poľovníctva, odbornej terminológie a musí poznať poľovnícke revíry.

c/ **sprievodca garantovanej trasy** – ide o sprevádzanie po vopred určenej trase aj v prípade záujmu malého počtu klientov. Musí ovládať min. dva cudzie jazyky.

d/ **ekosprievodca** – sprevádza návštevníkov chráneného územia. Poskytuje detailné informácie o flóre a faune s ohľadom na bioprostredie, resp. **geosprievodca** na území vytvoreného geoparku.

2. Horský sprievodca /horský vodca/

Je to osoba, ktorá vedie návštevníkov v horských oblastiach, o ktorých musí mať zodpovedajúce vedomosti, musí mať skúsenosti a môže mať príslušnú kvalifikáciu. Horskí vodcovia vedú záujemcov na ktorýkoľvek vrchol akoukoľvek cestou, ktorú si objednávateľia vyberú a starajú sa o bezpečný a istý návrat sprevádzaných osôb.

3. Sprievodca po kultúrno-historickej pamiatke

Sprievodcovia, označovaní aj ako lektori, sprevádzajú a poskytujú výklad počas prehliadky exteriéru alebo interiéru objektu kultúrno-historickej pamiatky. Ide o sprevádzanie po

hradoch, zámkoch, kaštieľoch, sakrálnych stavbách, pamiatkových rezerváciách , pamätných miestach a objektoch, cintorínoch, atď.

4. Sprievodca po sprístupnenej jaskyni

Umožňuje návštevníkom oboznámiť sa so sprístupneným podzemným priestorom, ktorý vznikol pôsobením rôznych prírodných síl. Poskytuje informácie o vývoji jaskyne a pôsobení prírodných zákonov pri vytváraní podzemného sveta.

Sprístupnená jaskyňa má bezpečne upravenú a osvetlenú prehliadkovú trasu, zabezpečenú sprievodcovskú službu a zverejnený vstupný poriadok.

Na Slovensku máme 12 sprístupnených jaskýň.

Profil osobnosti sprievodcu cestovného ruchu

Je to osobnosť, ktorú charakterizuje **súhrn duševných vlastností a schopností** nevyhnutných pre prácu v CR, na základe ktorých sa pohotovo rozhoduje, koná a rieši vzniknuté situácie. Nevyhnutná je aj jeho **odborná pripravenosť** a primerané **fyzické dispozície**.

Základné vlastnosti a schopnosti sprievodcu sa prejavujú zmyslom pre organizovanie, poriadok, rýchlou orientáciou v teréne, výbornou pamäťou, vnímaním miestnych súvislostí, záujmom o miestopis a prácu s mapou, záľubou cestovať, jazykovým a rečnickým nadaním, chuťou pracovať s ľuďmi a pod.

Správanie sprievodcu má byť prirodzené, priateľské, zdvorilé, slušné, taktné a diskrétné, prejavujúce sa v osobnej disciplíne, postojoch, sebaovládaní, sústredenosti, pozornosti, poznaní pravidiel spoločenského styku. Musí vedieť riešiť s pokojom kritické situácie. Nereaguje hrubo a urážlivo.

Musí mať **dobrý zdravotný stav** a primeranú fyzickú kondíciu.

Okrem psychických a fyzických schopností dokresľuje osobnosť sprievodcu jeho **odborný profil**. Odbornosť sa prejavuje vo vedomostiach a poznatkoch z geografie CR, dejín a súčasnosti kultúry, technológie služieb CR, poznaní súčasného spoločensko-politického a ekonomického diania.

Animácia v cestovnom ruchu

Animáciou sa rozumie oživenie, resp. aktívne využívanie voľného času alebo organizovanie a vykonávanie rozličných aktivít. Ide o aktivity, ktoré majú pre zážitky človeka stále väčší význam, pretože vychádzajú z jeho prirodzenej potreby po oddychu, zábave a rozptýlení vo voľnom čase. /z lat. anima – duša, vdýchnutie duše/; Zaraduje sa medzi doplnkové aktivity.

Animácia je podnet – impulz na spoločnú činnosť, konanie, správanie sa vo voľnom čase a počas dovolenky.

Animáciu možno definovať aj ako stimul pre telo, stimul pre myseľ a hľadanie sociálnej aktivity.

Prvotným cieľom animácie je obohatenie voľného času. Animácia je alternatívou pre hostí v prípade nepriaznivého počasia. Ponuka animačných činností by mala uspokojovať a reagovať na dopyt hostí, mala by byť nielen **štandardná**, napr. výlety do okolia, ale aj **tradičná**, napr. karneval na lyžiach, ľade a **príležitostná**, napr. návšteva folklórneho festivalu.

Animáciu ako službu poskytujú animátori svojimi animačnými programami. Poskytovanie animačných služieb vyžaduje zabezpečiť vhodné organizačné, personálne, materiálne a ekonomické podmienky.

Animačné aktivity

Podľa dominantnej aktivity sa triedia do väčších súborov, celkov.

- 1. Pohybové a športové aktivity** – športové hry, plávanie
Predpokladom sú vhodné prírodné, materiálno-technické a personálne podmienky; ide hlavne o *priestory pre vykonávanie rôznych činností v prírode*, napr. ihriská, turistické trasy; *priestory pre sálové športy* – telocvične, posilňovne, sauny; *prostriedky a pomôcky* pre výkon športových aktivít;
- 2. Spoločenské a zábavné aktivity** – tanečný večer, kvíz
Sú veľmi rôznorodé a využívajú: a/ *prvok zmeny* – napr. večierok s maskami, večera pri sviečkach,...
b/ *prvky neviazanosti a nezáväznosti* – zjednodušujú a uľahčujú nadväzovanie vzťahov;
c/ *možnosť biotického zážitku* – zmyslový kontakt;
d/ *možnosť afektívneho zážitku* – napr. mať úspech v spoločnosti, byť najlepším tanečníkom; k tomu patria emócie, flirt, zaľúbenosť;
- 3. Tvorivé aktivity** – kreslenie, maľovanie, práca s hrnčiarskym kruhom,...
Rozumieme nimi rôzne remeselné, umelecké – hudobné, výtvarné a ďalšie činnosti, ktoré zodpovedajú fantázii, originalite a spontánnosti dovolenkárov.
- 4. Vzdelávacie, poznávacie a objavovacie aktivity** – výlety, poznávanie krajiny a spôsobu života
Ide o rozširovanie vedomostného obzoru, poznávanie a objavovanie zaujímavosti vlastnej a iných krajín. Aj pre tieto činnosti sú typické dobrovoľnosť, hravosť, prístupnosť, prekvapenie, radosť, duševné podnecovanie a pod. Hlavným motívom je obyčajne zvedavosť. Tieto činnosti možno vykonávať v interiéri aj exteriéri.
- 5. Dobrodružné aktivity** – vatra, prenocovanie v jaskyni, nočné putovanie, plavba na plti, safari, expedícia na ľavách, dobrodružné druhy športov ako skalolezenie, rafting, paraglyding a pod.
- 6. Meditatívne aktivity** – joga, rozhovory, počúvanie ľahkej hudby, nenáročné vychádzky do okolia,...

Slúžia na odbúranie stresu, zhonu, napätia a ide o snahu odreagovať sa útekem do relatívneho ticha a od hluku. Efektom meditatívnych činností je **emociálny účinok** – zážitok z ticha, romantika a **riacionálny účinok** – vedomé zážitky zo situácií, ktoré sú v bežnom živote takmer neznáme a neaktuálne.

Klubový cestovný ruch

Základom klubového cestovného ruchu je myšlienka ponúkať produkt za cenu, ktorá zahŕňa nielen ubytovacie a stravovacie služby, ale aj širokú ponuku doplnkových služieb vrátane možností vykonávať rozličné animačné aktivity.

Návštevníci v klubovom CR pobývajú v klubových zariadeniach - v klube, ktorým je **klubová dedina** alebo **klubový hotel**.

Kluby sú lokalizované v atraktívnych, často exkluzívnych strediskách CR pri mori alebo na horách. Účasť na klubovom CR je dlhodobá, zvyčajne jeden až tri týždne.

Produkt klubového CR uspokojuje potreby a požiadavky hostí po netradičnom trávení dovolenky. Ide o ponuku rôznych športových aktivít, zábavných programov, výletov, besied, kurzov, možností rozvíjania tvorivých schopností návštevníkov a pod.

Dovolenkári – **kluboví hostia** sa po príchode do klubu stávajú jeho členmi a predpokladajú sa u nich spoločné záujmy zamerané na vykonávanie animačných aktivít. Od klubového host'a sa očakáva nielen iniciatíva a aktivita, ale aj dostatočná solventnosť.

V kluboch sa každý deň pripravuje program a hosť, ktorý sa na programe zúčastňuje pomáha vytvárať klubovú atmosféru.

Centrálnym miestom klubovej dediny je tzv. **námestie**, kde sa nachádzajú informačné tabule o dennom alebo týždennom programe. Na námestí sú zvyčajne umiestnené bary, reštaurácie, amfiteáter, diskotéky a spoločenské miestnosti. Vzdialenejšie od centra sú malé obchody a bazény.

Členovia klubu si volia **riaditeľa klubu**, ktorý si vyberá pracovníkov s ohľadom na národnosť a krajinu, v ktorej sa nachádza. V klube sa rozpráva viacerými jazykmi – jeden z nich je úradným jazykom.

Hosť sa preukazuje **klubovým preukazom** alebo **klubovou kartou**. V posledných rokoch sa na identifikáciu používajú jednoduché, farebne odlišné náramky z plastickej hmoty.

Každý klub musí mať dostatok finančných prostriedkov na krytie vysokých prevádzkových nákladov. Kluby preto predávajú svoju kapacitu za vyššiu cenu. Malú časť kapacity predávajú priamym predajom. Ďalší predaj sa zabezpečuje prostredníctvom CK a CA. Na podporu predaja pobytov sa poskytujú zľavy pre deti, mimosezónne pobyty a pod.

Poskytovanie sprievodcovských služieb podľa Živnostenského zákona

Je to viazaná živnosť, ktorá vyžaduje odbornú spôsobilosť. Sprievodca musí mať min. úplné stredoškolské vzdelanie s maturitou a musí absolvovať kurz prípravy na sprievodcovskú činnosť. Po absolvovaní kvalifikačnej skúšky získa doklad – osvedčenie o absolvovaní akreditovaného vzdelávacieho programu vydané vzdelávacou inštitúciou cestovného ruchu. Kvalifikačnou skúškou sa overujú teoretické aj praktické znalosti.

Z hľadiska používaného jazyka ide o **sprievodcu domáceho CR** alebo **sprievodcu zahraničného CR**.

Keďže väčšina sprievodcov vykonáva svoju činnosť na základe **osvedčenia o živnostenskom podnikaní**, ich zmluvný vzťah s cestovnými kancelárkami upravuje Občiansky alebo Obchodný zákonník.

Niektorí sprievodcovia – živnostníci nepôsobia samostatne, ale združujú sa v agentúrach, ktoré ich vo vzťahu k cestovným kancelárkami zastupujú a vybavujú pre nich objednávky.

Výška odmien sprievodcov – živnostníkov sa stanovuje vzájomnou dohodou CK a sprievodcu v zmysle zákona o cenách. Sprievodca – živnostník „predáva“ CK svoj pracovný výkon vo forme služby, za ktorú požaduje zaplatenie ceny, ktorú spolu s ostatnými nákladmi fakturuje cestovnej kancelárii. Cena sa stanovuje buď za celý pracovný výkon absolútnou sumou alebo s použitím interne spracovaných honorárových sadzobníkov. Tie si zostavujú CK samé a zohľadňujú v nich zvyčajne dĺžku pracovného času sprievodcu zo skupinou v jednotlivých dňoch, formu CR, činnosť sprievodcu počas zájazdu, náročnosť trasy a pod.

Sprievodca CR však môže s CK vstúpiť aj do **pracovno-právneho vzťahu**, ktorý upravuje Zákonník práce a predpisy s ním súvisiace. Sprievodca je v tomto prípade v CK v riadnom pracovnom pomere. Za vykonanú prácu mu patrí mzda v zmysle mzdových predpisov.

Kontrolné úlohy

1. Zdôvodnite význam poskytovania sprievodcovských služieb návštevníkom v CR.
2. Uveďte možnosti vykonávania sprievodcovskej činnosti v CR na Slovensku.
3. Špecifikujte požiadavky na osobnosť sprievodcu CR.
4. Charakterizujte odborný profil sprievodcu CR.
5. Definujte pojem animácia v cestovnom ruchu.
6. Špecifikujte ciele a účinky animácie v CR.
7. Vysvetlite súvislosti animácie a klubového cestovného ruchu.
8. Vymenujte odbory animačných aktivít v CR a uveďte ich vhodné príklady.
9. Charakterizujte klubový cestovný ruch.

Problémové úlohy

1. Podľa vlastného uváženia doplňte do tabuľky požiadavky kladené na osobnosť sprievodcu cestovného ruchu:

Duševné vlastnosti a schopnosti	Fyzické dispozície	Odborná pripravenosť

2. Navrhните pohybové a športové aktivity, o ktoré je možné rozšíriť ponuku hotela.
3. Navrhните animačný program pre hostí pobývajúcich v letnom období v penzióne rodinného typu, ktorý je lokalizovaný v podhorskom stredisku cestovného ruchu na Slovensku. V návrhu uvažujte s využitím najmä exteriéru.

VII. Cestovné poistenie

Právny rámec pre poistenie účastníkov CR tvorí Občiansky zákonník, ktorý upravuje poistenie občanov vo všeobecnosti. Podľa právnej skutočnosti rozoznáva **zmluvné poistenie** a **zákonné poistenie**; podľa predmetu **poistenie osôb, majetku a zodpovednosti za škody**.

Význam poistenia

Poistenie je službou, ktorá má účastníka CR zabezpečiť pred náhodnými /nepredvídanými/ udalosťami. Poistením sa zabezpečuje jeho právo na výplatu peňažných prostriedkov, súvisiacich s úhradou výdavkov, ktoré z náhodných udalostí vznikli.

Náhodnou udalosťou je každá udalosť, o ktorej účastník poistenia dôvodne predpokladá, že môže nastať, ale v čase vzniku poistenia nevie, kedy sa tak stane, prípadne, či sa tak stane.

Výška poistenia závisí od poistného rizika. **Poistné riziko** je možnosť vzniku poistnej udalosti.

V CR prevažuje zmluvné poistenie. Ide o platenú službu, ktorú účastníkom CR poskytujú priamo poisťovne, sprostredkovane cestovné kancelárie, prípadne iné subjekty.

Poisťovňa sa označuje ako **poisťovateľ**, cestovná kancelária ako **poisťník** a účastník CR **poistený** resp. poistenec..

Podmienky poistenia sú obsiahnuté v poistnej zmluve. **Poistná zmluva** obsahuje účel poistenia, poistené osoby, poistné udalosti, rozsah a výšku poistného krytia, výluky z poistenia, začiatok a koniec poistenia, dobu poistenia a jednorázové poistné.

Poistenie sa týka najmä účastníkov domáceho a pasívneho zahraničného CR. Cudzinci – účastníci aktívneho zahraničného CR sú poistení obvyčajne svojou /zahraničnou/ CK alebo poisťovňou.

Poistenie sa vzťahuje aj na sprievodcov. Poistné za sprievodcu hradí cestovná kancelária alebo sprievodca zo svojej sprievodcovskej odmeny.

Druhy poistenia

V organizovanom CR je poistné súčasťou kalkulovanej ceny zájazdu/pobytu alebo ho cestovná kancelária ráta osobitne. Výška poistného na osobu a deň je uvedená v poistnej zmluve. S percentuálnou prirážkou až do 200 % k základnému poistnému sa poisťujú účastníci zájazdov, na ktorých sa organizujú horolezecké, potápačské, speleologické kurzy, kurzy lietania a pod.

Výška poistného, ako aj náhrada, je diferencovaná podľa poisťovne a podľa toho, či sa poistná udalosť udiala v tuzemsku alebo v zahraničí.

Poisťovne zvyčajne poskytujú kombináciu viacerých druhov poistenia. Môžu poskytovať tzv.:

- a/ základné
- b/ komplexné a
- c/ nadštandardné poistenie.

Základné poistenie

Zahŕňa obvyčajne poistenie úrazu; poistenie batožiny a vecí osobnej potreby; poistenie zodpovednosti za škody; poistenie stornovania zájazdu; prípadne aj poistenie pre prípad smrti.

a/ poistenie úrazu

Za úraz sa považuje neočakávané a náhle dočasné pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily, neočakávané pôsobenie vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, jedov, ktoré spôsobilo poistenému nedobrovoľné telesné poškodenie alebo smrť. Za úraz sa považuje aj utopenie, vytrhnutie alebo roztrhnutie telesných orgánov, zranenie alebo smrť v dôsledku popálenia, zásahu bleskom alebo elektrickým prúdom, vdýchnutie plynu alebo pár.

Za úraz sa nepovažuje choroba každého druhu, najmä choroby z povolania, psychické poruchy, krvácanie do mozgu, infarkt, telesné zranenie v dôsledku vplyvu svetla, tepla a poveternostných vplyvov, samovražda alebo pokus o ňu.

Poistná zmluva obsahuje obvyčajne obsiahly výpočet ďalších prípadov, na ktoré sa poistné plnenie nevzťahuje.

Poisťiť nie je možné osoby, ktoré sú čiastočne alebo úplne odkázané na opateru inej osoby a duševne choré osoby.

b/ poistenie batožiny a vecí osobnej potreby

Týka sa prípadov poškodenia, zničenia, straty alebo odcudzenia batožín a vecí osobnej potreby, ktoré si vzal poistený so sebou. Z poistenia sú vylúčené peniaze, šeky, vkladné knižky, cestovné doklady, dopravné ceniny, mobily, notebooky, cenné papiere, klenoty, výrobky z drahých kovov a kameňov, perly, predmety umeleckej hodnoty a motorové vozidlá.

Drahšie predmety, napr. kožušiny, videokamery, fotoprístroje, športové náradie a pod. sa účastníkom CR odporúča pripoistiť.

c/ poistenie zodpovednosti za škody

Z tohto poistenia má poistený právo, aby poisťovňa za neho uhradila škodu spôsobenú inému v zmysle poisťných podmienok na zdraví alebo usmrtením, poškodením alebo zničením vecí, ktorú poistený spôsobil počas cesty alebo pobytu v cudzine.

Poistenie sa nevzťahuje na škody spôsobené úmyselne alebo nečestným konaním.

Vznik poisťnej udalosti je treba bez meškania hlásiť kompetentným osobám, napr. orgánom polície, majiteľovi alebo správcovi ubytovacieho zariadenia, správcovi stráženého parkoviska, dopravcovi a pod.

d/ poistenie stornovania zájazdu

Účelom poistenia je odškodnenie za stornopoplatok, ktorý účastník zájazdu musí uhradiť cestovnej kancelárii v prípade stornovania zájazdu. Právo na poisťné plnenie vzniká poistenému, ak nemôže nastúpiť na zájazd pre vážnu chorobu alebo úraz, pre chorobu alebo úraz manžela – manželky, úmrtie rodinného príslušníka v priamom rade, živelnú udalosť, štrajk, terorizmus a pod.

e/ poistenie pre prípad smrti

Týka sa úhrady nákladov za prevoz zosnulého, ak k úmrtiu došlo počas prepravy alebo pobytu v tuzemsku alebo v zahraničí. Výdavky sa hradia tomu, komu vznikli.

Komplexné poistenie

Zahŕňa obyčajne všetky druhy obsiahnuté v základnom poistení, navyše obsahuje poistenie liečebných nákladov v zahraničí a poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb.

f/ poistenie liečebných nákladov v zahraničí

Toto poistenie má pomôcť zmierniť nepríjemnosti, ktoré sa vyskytnú v dôsledku náhlejšej zmeny zdravotného stavu /úrazu alebo choroby/ poisteného počas zájazdu/pobytu, ktorá si vyžaduje bezodkladné lekárske ošetrovanie alebo prepravu poisteného.

Pre účely tohto poistenia sa za **úraz** považuje každé telesné zranenie, ktoré poistený utrpí nedobrovoľnou náhlou udalosťou.

Za **ochorenie** sa považuje každé náhle zasiahnutie zdravia, nezávislé na vôli, ktoré si vyžaduje lekárske ošetrovanie.

Poistenie sa dojednáva s územnou platnosťou pre „oblasť Európy“, „oblasť mimo Európy“ a „svet“, vždy s výnimkou územia SR, resp. krajiny trvalého pobytu poisteného.

Niektoré poisťovne poskytujú nad rámec poistenia liečebných nákladov v zahraničí aj **poistenie nevydarenej dovolenky, poistenie zvýšených nákladov na spiatočnú prepravu a poistenie sprevádzania**.

g/ poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb

Predmetom tohto poistenia sú výdavky, ku ktorým došlo v dôsledku vrátenia sa poisteného zo zájazdu pred jeho ukončením z dôvodu, že poistenému napr. zomrela blízka osoba alebo bola hospitalizovaná v dôsledku vážneho zdravotného stavu ohrozujúceho jej život.

Nadštandardné poistenie

Patrí tu poistenie straty dokladov, poistenie návštevy príbuzného, poistenie právnej pomoci a poistenie neskorého dodania batožiny leteckou spoločnosťou, prípadne aj ďalšie, ktoré poisťovňa zaradi do svojej ponuky.

a/ poistenie straty dokladov

Ak poistený v zahraničí stratil alebo mu boli odcudzené cestovné doklady, poisťovňa mu na základe predložených účtov uhradí do určitej výšky náklady na obstaranie náhradných dokladov v zahraničí.

b/ poistenie návštevy príbuzného

Ak je poistený v dôsledku ochorenia alebo úrazu hospitalizovaný v zahraničí dlhšie ako stanovený počet dní, /obyčajne 10 dní/ a jeho zdravotný stav je vážny, prispeje poisťovňa jednej blízkej osobe na náklady na dopravu a ubytovanie do stanovenej výšky, pričom náklady na ubytovanie za jednu noc sú tiež limitované. Podmienkou vyplatenia poistného plnenia je predloženie potvrdenia lekára o zdravotnom stave poisteného, cestovného lístka a účtu z hotela.

c/ poistenie právnej pomoci

Ak poistený v zahraničí potrebuje právnu pomoc, poisťovňa uhradí do stanoveného limitu náklady spojené so zastupovaním poisteného advokátom, prípadne aj súdneho znalca; náklady spojené s konaním o náhradu škody; náklady kaucie prípadne inej finančnej zábezpeky spojenej s priestupkovým alebo trestným konaním vedeným proti poistenému a pod.

Náklady uhradí poisťovňa podľa sadzieb platných v navštívenej krajine a podľa predložených originálov účtov.

d/ poistenie neskorého dodania batožiny leteckou spoločnosťou

Poistený má nárok na úhradu výdavkov do určeného limitu za nákup nevyhnutných odevov a toaletných potrieb v prípade, keď batožina nebola vydaná leteckou spoločnosťou do 24, resp. 48 hodín od priletu na miesto určenia.

Podmienkou vyplatenia je predloženie potvrdenia o nevydaní batožiny a dokladov o zakúpení nevyhnutných toaletných potrieb a odevov.

Poistenie mototuristov

Poistenie mototuristov sa týka zmluvného poistenia pre prípad poškodenia, zničenia alebo odcudzenia motorového vozidla pri cestách a pobyte v zahraničí a zákonného poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla pri cestách do zahraničia.

a/ poistenie pre prípad poškodenia, zničenia alebo odcudzenia motorového vozidla pri cestách a pobyte v zahraničí

Predmetom poistenia sú motorové vozidlá, ich časti a ich základná a povinná výbava. K motorovému vozidlu je možné pripoistiť aj jeho osobitnú výbavu, napr. autorádio, cestovnú batožinu a dohovoriť úrazové poistenie osôb, prepravovaných vozidlom.

b/ zákonné poistenie zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla pri cestách do zahraničia

Keďže ide o zákonné poistenie, obstaráva si ho každý mototurista v zmysle platných predpisov. Vodičovi sa odporúča nepodpisovať v zahraničí žiadne nevyplnené doklady, doklady, ktorých obsahu nerozumie alebo mu ich obsah nie je známy.

Asistenčné služby

Sú doplnkovou službou väčšiny poisťovní poskytovanou neobmedzene 24 hodín denne v slovenskom jazyku a na bezplatnej telefonickej linke. Ide o službu zabezpečovanú v spolupráci s vybraným slovenským alebo zahraničným partnerom, na ktorého sa poistený môže obrátiť so svojimi problémami v prípade vzniku škody alebo potreby informácií. Rozsah asistenčných služieb je pomerne široký a týka sa rozličných okruhov problémov.

V rámci asistenčných služieb sú poskytované lekárske informácie, turistické informácie, administratívno-právne informácie, technická pomoc v núdzi, tlmočenie a preklady, vzťahy s miestnymi policajnými orgánmi, vzťahy so zastupiteľskými úradmi v zahraničí a prípadne ďalšie asistenčné služby.

Kontrolné úlohy

1. Zdôvodnite význam poistenia v cestovnom ruchu.
2. Definujte základné pojmy súvisiace s poistením – poistné služby, poistné riziko, poistná udalosť, poistná suma a ďalšie.
3. Uveďte, ktoré druhy poistenia zahŕňa základné poistenie.
4. Uveďte, ktoré druhy poistenia zahŕňa komplexné poistenie.
5. Uveďte, čo patrí k nadštandardnému poisteniu.
6. Charakterizujte poistenie liečebných nákladov v zahraničí.
7. Charakterizujte úrazové poistenie v cestovnom ruchu.
8. Vysvetlite možnosti poistenia batožiny v cestovnom ruchu.
9. Zdôvodnite význam poistenia zodpovednosti za škodu.
10. Vysvetlite význam poistenia stornovania zájazdu.

Problémové úlohy

1. Oboznámte sa s ponukou poistenia určenou návštevníkom v CR na webových stránkach minimálne troch komerčných poisťovní. Ponúkané druhy poistenia porovnajte.
2. Na webovej stránke Všeobecnej zdravotnej poisťovne vyhľadajte informácie pre poistencov.

VIII. Bankové služby

Zmenárenské služby

Vo všeobecnosti je ich predmetom nákup alebo predaj cudzích mien za domácu menu, ako aj zámena cudzích mien navzájom. Keďže sa týkajú manipulácie s devízovými hodnotami, upravujú ich viaceré právne normy. Primárnou právnou normou upravujúcou tieto služby v SR je **devízový zákon** – zákon NR SR č. 202/1995 Z. z. v znení neskorších úprav. Podľa devízového zákona **zmenárenská činnosť je vykonávanie obchodov s devízovými hodnotami, ktorých predmetom je nákup peňažných prostriedkov v cudzej mene za eurá v hotovosti alebo predaj peňažných prostriedkov v cudzej mene za eurá v hotovosti.**

Devízovými hodnotami zákon rozumie peňažné prostriedky v cudzej mene a zahraničné cenné papiere. Medzi devízové hodnoty patria **valuty a devízy.**

Valuty – sú peňažné prostriedky v cudzej mene vo forme bankoviek a mincí.

Devízy – sú bezhotovostné úverové a platobné dokumenty, ktoré znejú na cudziu menu a používajú sa pri medzinárodných zúčtovacích vzťahoch /cestovné šeky, akreditívy,.../.

Zmenárenskú činnosť vykonávajú **zmenárne**, ktoré sú súčasťou infraštruktúry cestovného ruchu. Ide o **bankové a nebankové zmenárne**. Zmenáreň má charakter **devízového miesta**. Majiteľ zmenárne musí mať **živnostenské oprávnenie** na nákup cudzej meny a musí mať **devízovú licenciu** získanú na základe písomnej žiadosti od Národnej banky Slovenska.

Nebankové zmenárne sú umiestnené v obchodných centrách, ubytovacích zariadeniach, v cestovných kanceláriách a agentúrach, na medzinárodných letiskách, osobných prístavoch a pod.

Prijatie eura na Slovensku výrazne zredukovalo počet nebankových zmenární.

Zmenáreň je oprávnená používať vlastné kurzy a za svoje služby si môže účtovať poplatok v tuzemskej mene. Po nákupe musí vystaviť doklad a o zmenárenskej činnosti musí viesť autorizovanú dokumentáciu.

Zmenárenská činnosť podlieha devízovej kontrole, ktorú vykonávajú devízové orgány ministerstva financií a NBS. Kontrolujú plnenie a dodržiavanie devízových predpisov a vedenie predpísanej dokumentácie.

Kurzy peňažných prostriedkov a kurzový lístok

Kurz meny – **výmenný kurz** vyjadruje kvantitatívny pomer, podľa ktorého sa v medzinárodnom platobnom styku navzájom vymieňajú peňažné jednotky jednej krajiny za meny iných krajín.

Kurz meny je cena peňažnej jednotky jednej krajiny vyjadrená v peňažnej jednotke inej krajiny.

V zmenárenskej činnosti sa kurz meny diferencuje na kurz valút, kurz devíz a kurz stred.

Kurz valút je kurzom hotovostných platidiel /bankoviek a mincí/.

Kurz devíz sa používa pri nákupe bezhotovostných platobných prostriedkov /v CR najmä cestovné šeky/.

Kurz stred je zvyčajne aritmetickým priemerom nákupného a predajného kurzu.






















Nákupný kurz je vždy nižší ako kurz predajný.

Kurzy mien sa zaznamenávajú v **kurzových lístkoch**.

Kurzový lístok bankových a nebankových zmenární vyjadruje koľko jednotiek cudzej meny možno dostať za jedno euro.

NBS zverejňuje denný kurzový lístok eura vyhlásený Európskou centrálnou bankou. Kurzy v tomto kurzovom lístku majú len informatívny charakter. Sú stanovené na základe telekonferencie medzi národnými centrálnymi bankami.

Z dôvodu konkurencie sa zmenárne snažia stanoviť kurzy tak, aby na nich na jednej strane neprerobili, na druhej strane, aby prilákali klientov. Vo väčšine prípadov preto nie sú v stanovených kurzoch bankových a nebankových zmenární veľké rozdiely.

	Štát	Mena	Skratka	Mn.	Kurz za €1	Kurz Sk (opačný pomer) 30,126/kurz	Zmena		
							abs.	perc.	
	Austrália	dolár	AUD	1	1,448	20,8038	0,00	0,00%	⬇️
	Brazília	reál	BRL	1	3,093	9,73880	0,02	0,77%	⬆️
	Británia	libra	GBP	1	0,786	38,3282	0,00	-0,08%	⬇️
	Bulharsko	leva	BGN	1	1,956	15,4034	0,00	0,00%	⬇️
	Česko	koruna	CZK	1	27,517	1,09481	-0,03	-0,09%	⬇️
	Chorvátsko	kuna	HRK	1	7,625	3,95095	0,00	0,01%	⬆️
	Čína	juan	CNY	1	7,914	3,80667	0,03	0,33%	⬆️
	Dánsko	koruna	DKK	1	7,444	4,04713	0,00	0,00%	⬆️
	Filipíny	peso	PHP	1	57,283	0,52592	0,01	0,01%	⬆️
	Hong Kong	dolár	HKD	1	9,993	3,01465	0,04	0,37%	⬆️
	India	rupia	INR	1	78,579	0,38338	0,37	0,47%	⬆️
	Indonézia	rupia	IDR	1	15 421,920	0,00195	23,60	0,15%	⬆️
	Izrael		ILS	1	4,717	6,38709	0,02	0,37%	⬆️
	Japonsko	jen	JPY	1	139,870	0,21539	-0,22	-0,16%	⬇️
	Južná Afrika	rand	ZAR	1	14,306	2,10579	0,02	0,16%	⬆️
	Južná Kórea	won	KRW	1	1 340,400	0,02248	0,11	0,01%	⬆️
	Kanada	dolár	CAD	1	1,419	21,2379	0,01	0,35%	⬆️
	Litva	litas	LTL	1	3,453	8,72509	0,00	0,00%	⬇️
	Maďarsko	forint	HUF	1	310,900	0,09690	-1,05	-0,34%	⬇️
	Malajzia	ringit	MYR	1	4,184	7,20098	0,02	0,40%	⬆️
	Mexiko	peso	MXN	1	17,072	1,76462	0,06	0,37%	⬆️

Nákup, predaj a zámena hotovostných peňažných prostriedkov v cudzej mene

Oprávnené zmenárenské miesta nakupujú a predávajú len voľne vymeniteľné hotovostné peňažné prostriedky v cudzej mene, ktoré sú uvedené v kurzovom liste NBS. Za každý nákup alebo predaj účtujú manipulačný poplatok. Okrem toho je možné, hlavne v bankových zmenárňach, uskutočňovať hotovostnú zámenu jednej zahraničnej meny za inú menu.

Manipulácii s falšovanými bankovkami možno predísť využitím viacerých možností:

- Školeniami pracovníkov zmenární zameranými na laickú kontrolu pravosti bankoviek bez použitia techniky, a to hmatom, pohľadom a nakláňaním a profesionálnu kontrolu s použitím jednoduchej techniky – UV lampy a lupy;
- Používaním detektorov na overovanie pravosti bankoviek;
- Zabezpečením a používaním tzv. **kartotéky platidiel** s vyobrazením jednotlivých mien, nominálnych hodnôt, ochranných prvkov a ďalšími informáciami, napr. o falzifikátoch konkrétnej meny;
- Používaním kombinácie všetkých predchádzajúcich možností.

Kartotéka platidiel – v súčasnosti ide najmä o počítačovú kartotéku, ktorej softvér obsahuje **grafické vyobrazenie lícnej i rubovej strany bankoviek** štátov uvedených v kurzovom lístku NBS s označením ochranných prvkov príslušnej bankovky a obvyklým textovým popisom bankovky. Súčasťou programu sú **informácie o falzifikátoch** - vedľa seba sú umiestnené rovnaké detaily z pravých a falošných bankoviek s popisom upozorňujúcim na rozdiely. Osobitnou časťou programu sú vyhlásené falzifikáty amerických dolárov /USD/.

Obsahuje aj **školiaci program**, ktorý oboznamuje pracovníka zmenárne s problematikou tlačových techník, výroby ochranných prvkov, techník používaných pri falšovaní a zisťovaní pravosti papierových platidiel.

Okrem hotovostných peňažných prostriedkov sa v cestovnom ruchu využívajú aj iné platobné prostriedky a to cestovný šek, cestovný akreditív a platobné karty.

Cestovný šek

Je cenný papier vystavený bankou alebo medzinárodnou spoločnosťou /napr. American Express Cheques, Visa Travelers Cheques,.. / ako poukážka na výplatu na ňom uvedenej peňažnej sumy v určenej mene a na ňom uvedenej osobe.

Namiesto hotovosti ho akceptujú obchody, hotely, reštaurácie a iné zariadenia CR.

Medzinárodne žiadané náležitosti cestovného šeku sú:

- Označenie, že ide o cestovný šek;
- Predtlačená peňažná suma a príkaz alebo sľub vyplatiť peňažnú sumu oprávnenej osobe;
- Meno vystaviteľa, jeho podpis /signo cestovného šeku/; pri použití šeku na platbu sa podpíše druhýkrát /kontrasigno cestovného šeku/;

V CR sa výnimočne používajú aj **bankové** alebo **súkromné šeky**. Ide o príkaz banky alebo súkromnej osoby vyplatiť určitú peňažnú sumu. Podmienkou akceptovania je overenie krytia šeku peňažným ústavom.

Cestovný akreditív

Je poverovacia listina, ktorou dáva tuzemská banka zahraničnej banke príkaz, aby majiteľovi akreditívu vyplatila na preukaz totožnosti sumu uvedenú v akreditíve naraz alebo po častiach /postupne/. Ak sa výplata peňažných súm môže uskutočňovať na rôznych miestach, hovoríme o **okružnom osobnom akreditíve**.

Využitím medzinárodných platobných kariet význam cestovných šekov a akreditívov upadá.

Platobné karty

Sú prostriedkom umožňujúcim bezhotovostné platenie za tovar a služby a výber peňažnej hotovosti z bankomatu. V CR nahrádzajú platenie hotovostnými peňažnými prostriedkami za dopravné ceniny, ubytovacie, stravovacie a ďalšie služby. Proti zneužitiu je platobná karta chránená bezpečnostným kódom /PIN/.

Platobné karty možno klasifikovať z viacerých hľadísk, napr.:

1. *z územného hľadiska*: domáce a medzinárodné karty
2. *podľa vystaviteľa*: Diners Club, Visa, MasterCard, American Express a iné;
3. *podľa účelu použitia*:
 - a/ **debetná** – vydáva sa k bežnému účtu majiteľa; umožňuje čerpať prostriedky len do výšky minimálneho zostatku na účte;
 - b/ **kreditná /úverová/** - umožňuje majiteľovi čerpať úver vo výške, ktorý mu banka priznala.
 - c/ **charge karta** – na ich vydanie sa nevyžaduje založiť bankový účet. Ponúka až dvojmesačné bezúročné obdobie aj na hotovostné výbery, ale vyčerpaná suma sa musí splatiť vždy celá. Vydávajú ju bankové aj nebankové spoločnosti.
 - d/ **predplatená karta** – platiť ňou je možné len vtedy, ak sa na ňu prevedú peniaze, dobíjať ju možno opakovane. Označuje sa aj ako **elektronická peňaženka**.
4. *Podľa možnosti použitia*: a/ **elektronická karta**
 - b/ **embosovaná karta** – okrem magnetického prúžku má vyrazené číslo karty a meno majiteľa reliéfnym písmom, ktoré sa pri platení odtlačí na účtenku;
 - c/ **karta na virtuálne použitie**, označovaná aj ako **internetová karta** – slúži na bezpečné platby na internete;

V súčasnosti sa pri manipulácii s platobnými kartami začína využívať **bezkontaktná technológia**. Najčastejšie sa používa pri platení nižších súm, napr. do 20 eur.

Platba kartou sa neviaže na žiadnu menu, takže držiteľ karty v ktorejkoľvek krajine sveta automaticky platí jej národnou menou. Ich výhodou je univerzálnosť.

Peňažná pomoc slovenských zastupiteľských úradov občanom SR v zahraničí

Občania SR, ktorí sa počas svojho krátkodobého pobytu v zahraničí ocitnú v núdzi a nevedia svoju situáciu riešiť sami, môžu sa obrátiť so žiadosťou o peňažnú pomoc na slovenský zastupiteľský úrad.

K takejto situácii môže dôjsť v dôsledku ochorenia, úrazu, autohavárie, odcudzenia alebo straty peňažných prostriedkov alebo cestovných odkladov, náhleho úmrtia blízkej osoby a pod.

Peňažná pomoc sa poskytuje na okamžitý návrat do vlasti a to v nevyhnutnej výške. Postihnutému vyplatia potrebnú sumu peňažných prostriedkov v cudzej mene vtedy, ak je protihodnota tejto sumy zaplatená v slovenskej mene na účet Ministerstva zahraničných vecí SR. Preto je žiadúce dohodnúť sa pred odchodom do cudziny s príbuznými alebo známymi na pomoci v prípade potreby.

Telefonické alebo iné spojenie občana SR je možné zo zastupiteľského úradu.

Peňažná pomoc sa poskytuje len po overení totožnosti žiadateľa podľa cestovného dokladu, v prípade jeho straty musí zastupiteľský úrad overiť totožnosť s pomocou úradov na Slovensku.

Časť uvedených problémov sa dá minimalizovať poistením účastníka cestovného ruchu pred cestou do zahraničia.

Po vstupe Slovenska do Európskej únie sa rozšírili možnosti našich občanov nájsť v zahraničí pomoc. V zahraničí sa ich v prípade problémov ujme ktorákoľvek diplomatická misia a konzulárny úrad členského štátu únie. Podmienkou je, že Slovensko nemá v danom štáte svoje vlastné diplomatické alebo konzulárne zastupiteľstvo.

Platobný styk v Európe

Okrem skôr spomínaných cestovných šekov, cestovných akreditívov a platobných kariet sa v rámci Európy využívajú /aj keď málo/ tzv. **eurošeky**, vydávané peňažnými ústavmi niektorých západoeurópskych krajín.

Zákazník – majiteľ peňažného účtu, obdrží na požiadanie osobitnú šekovú poukážku, tzv. **šekový záručný preukaz**, ktorým sa preukazuje pri platení šekom. Preukaz má podobnú formu ako platobná karta.

Šeky, ktoré sa pri platení používajú sa nazývajú **eurošeky**.

Šekový preukaz je záruka peňažného ústavu, ktorý ho vydal a ktorý vedie účet majiteľa preukazu, že šek bude honorovať /preplatiť ho/.

Na preukaze je uvedený vzor podpisu majiteľa.

Použitie eurošekov je aktuálne aj vo vybranej sieti zariadení cestovného ruchu v SR.

Platobný styk v rámci menovej únie

Platobný styk v rámci menovej únie je veľmi jednoduchý. Vo všetkých krajinách európskej menovej únie je spoločnou menou euro a pri cestovaní do týchto krajín odpadá problém s výmenou jednej meny za inú. V každej z týchto krajín sa platí rovnakými mincami a bankovkami. Euromince sa líšia medzi krajinami iba rubovou stranou, na ktorej má každá krajina vyobrazený iný, pre ňu významný znak.

Kontrolné úlohy

1. Zdôvodnite význam zmenárenských služieb v cestovnom ruchu.
2. Uveďte rozdiel medzi valutami a devízami.
3. Charakterizujte činnosť zmenárne.
4. Uveďte druhy zmenární.
5. Vysvetlite pojmy kurz meny a kurzový lístok.
6. Špecifikujte možnosti prevencie pred prípadnou manipuláciou s falošnými platobnými prostriedkami v zahraničnom CR.
7. Vysvetlite význam kartotéky platidiel pre pracovníkov zmenární.
8. Charakterizujte cestovný šek a cestovný akreditív.
9. Charakterizujte eurošeky.
10. Vymenujte a charakterizujte jednotlivé druhy platobných kariet.
11. Zdôvodnite význam používania platobných kariet návštevníkmi v CR.
12. Vymenujte možnosti pomoci zastupiteľského úradu SR slovenskému občanovi v zahraničí.

Problémové úlohy

1. Vyhľadajte kurzový lístok NBS a kurzové lístky dvoch komerčných bánk so sídlom na Slovensku a porovnajte vyhľadané kurzové lístky z hľadiska obsahu.
2. Na internete vyhľadajte vyobrazenie euromincí a porovnajte ich rubové strany.

Zoznam použitej literatúry a zdrojov

Ján Oriška: Služby cestovného ruchu, 1998, Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici

Ján Oriška: Služby cestovného ruchu I., 2010, Slovenské pedagogické nakladateľstvo

Ján Oriška: Služby cestovného ruchu II., 2011, Slovenské pedagogické nakladateľstvo

Marián Gúčík: Cestovný ruch pre hotelové a obchodné akadémie, 2004, SPN

www.slovakregion.sk

www.referaty.atlas.sk

www.gastroprincipal.sk

www.varecha.pravda.sk

www.sportujeme.sk

www.kulturneinfo.sk

www.podujatia.sk

www.slovakia.travel/podujatia/kalendar_podujati

www.telecom.gov.sk

www.sacr.sk

www.aices.sk

www.region-bsk.sk

www.severovychod.sk

www.spisskanovaves.eu

www.zbierka.sk

www.zakonypreludi.sk

www.economy.gov.sk/vyhlasaka-mh

www.euroekonom.sk

www.vszp.sk

www.therme.sk

www.piestany.kupele.org

www.kupele-bj.sk

www.ask.sk/sk/liecebne_kupele.php

www.kupelesliac.sk

www.kupeleslovenska.sk