



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 v cestovnom ruchu

Vymedzenie pojmu cestovný ruch a podstata cestovného ruchu

V súčasnosti sa pojem cestovný ruch spája s voľným časom, s jeho využitím na rekreáciu a poznávanie. Synonymom k pojmu cestovný ruch je pojem **turizmus**.

Definícia CR nie je presne vymedzená. Všeobecne platná definícia CR v podstate neexistuje.

Podľa C. Kaspara je cestovný ruch súhrn vzťahov a javov, ktoré vyplývajú z cestovania alebo pobytu osôb, pričom miesto pobytu nie je hlavným ani trvalým miestom bývania a zamestnania.

Definícia podľa Mariána Gúčika: „**Cestovný ruch je súbor činností zameraných na uspokojovanie potrieb súvisiacich s cestovaním a pobytom osôb mimo miesta trvalého bydliska a zvyčajne vo voľnom čase. Ich cieľom je odpočinok, poznávanie, zdravie, rozptýlenie a zábava, kultúrne a športové vyžitie, služobné cesty, t. j. získanie komplexného zážitku.**“

Tieto aktivity sú zvyčajne vykonávané vo voľnom čase s výnimkou služobných ciest.

Voľný čas a jeho funkcie

Voľný čas je čas, v ktorom sa človek slobodne rozhoduje a vykonáva také činnosti, ktoré mu prinášajú potešenie, zábavu, odpočinok, ktoré viac či menej rozvíjajú a obnovujú jeho telesné a duševné schopnosti, prípadne tvorivé sily, a to vtedy, keď sa uvoľnil od všetkých pracovných, rodinných alebo spoločenských záväzkov.

Funkcie:

- 1. Rehabilitačná funkcia** predstavuje zbavenie sa únavy, krátky odpočinok na adaptáciu v domácom prostredí po príchode zo zamestnania, školy;
- 2. Duševno-hygienická funkcia** prináša zábavu, uvoľnenie, rozptýlenie. Človek vykonáva činnosti, ktoré mu prinášajú radosť a potešenie z ich vykonávania.
- 3. Funkcia rozvoja osobnosti** má viesť k všestrannému rozvoju osobnosti človeka.

- Možnosti a spôsoby využitia voľného času ovplyvňuje nielen charakter práce, ale aj postavenie človeka v spoločnosti, jeho záujmy, preferencia hodnôt, jeho aspirácie.
- Najvhodnejšími činnosťami pre voľný čas sú všetky aktivity smerujúce k zotaveniu, k rekreácii, t. j. osvieženiu tela i ducha, k liečeniu, ale aj ku kultúrnemu, spoločenskému a pohybovo-športovému vyžitiu sa.
- Tieto činnosti možno vykonávať len počas súvislého a dlhodobjšieho pracovného voľna – dovolenky. Preto voľný čas, dovolenka a CR sú nerozlučne späté a navzájom sa podmieňujú.

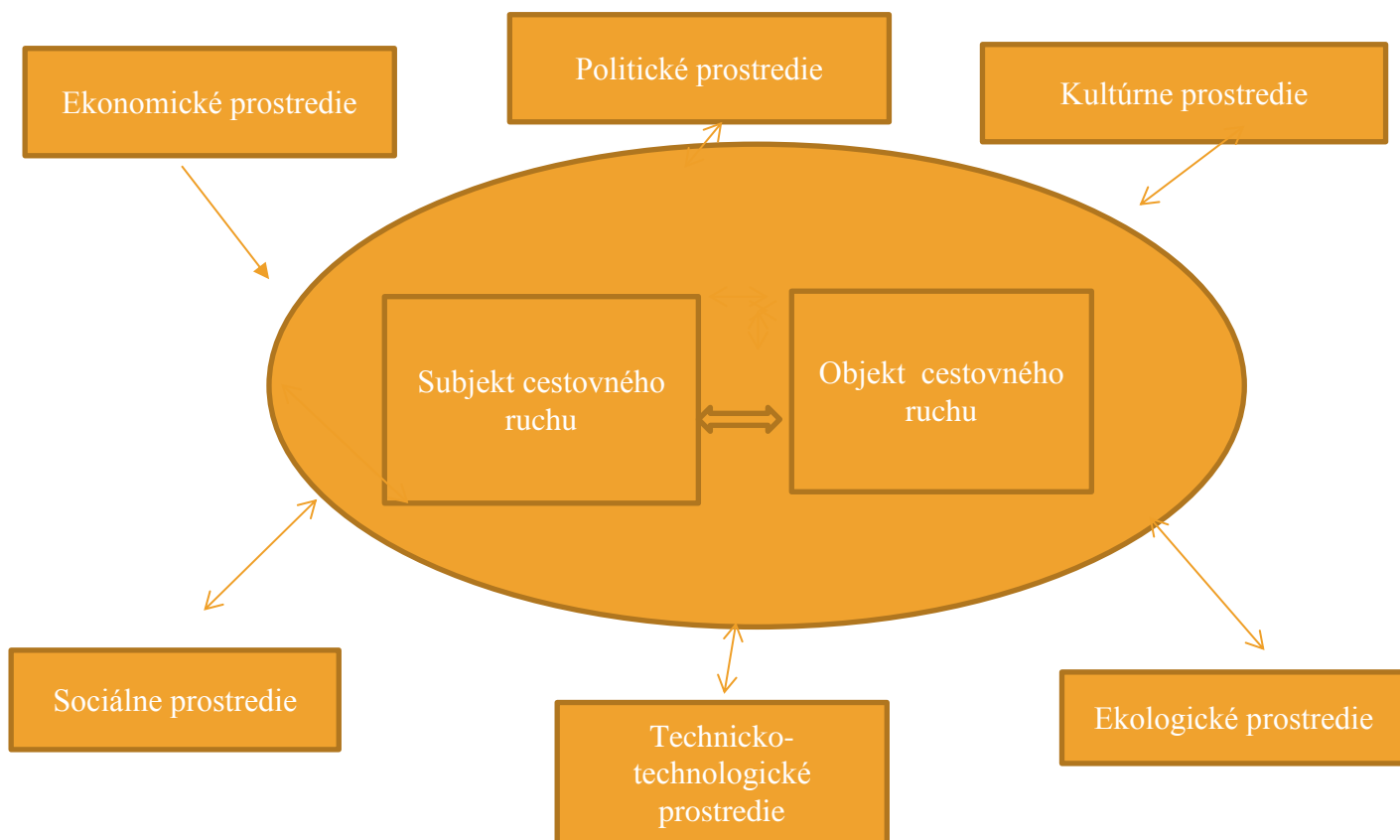
Funkcie cestovného ruchu

1. **Ekonomická funkcia** – poslaním CR je dosahovať zisk, resp. ekonomické zhodnotenie činností. Má vplyv na platobnú bilanciu štátu.
2. **Rekreačno-zdravotnícka funkcia** – poslaním CR je regenerácia duševných a fyzických síl človeka. CR sa realizuje vo voľnom čase, čím vytvára predpoklady na rehabilitáciu a relaxáciu. Zdravotnícka funkcia sa naplňuje hlavne v kúpeľnom CR, ktorý pomáha zlepšovať zdravotný stav človeka a preventívne eliminuje civilizačné choroby.
3. **Kultúrno-poznávacia funkcia** – CR prispieva k oboznamovaniu sa s krajinou, ľuďmi, históriou a súčasnosťou, kultúrou, národnými tradíciami, prírodnými danosťami a pozoruhodnosťami. Zabezpečuje rozvoj osobnosti človeka.
4. **Vedecko-informačná funkcia** – CR má poskytovať priestor pre výmenu skúseností, získavanie nových informácií a poznatkov, nadväzovanie pracovných kontaktov na vedeckej a odbornej úrovni.
5. **Spoločensko-výchovná funkcia** – naplňuje sa pri ceste a pobyte v navštívenej krajine oboznamovaním sa s jej politickým a spoločenským systémom a pestovaním pozitívneho vzťahu k navštívenej krajine a jej obyvateľom. Naplňuje sa rozširovaním, prehĺbovaním a upevňovaním kultúrnych, hospodárskych a vedeckých stykov medzi krajinami.

Cestovný ruch ako systém

Cestovný ruch je otvorený a dynamický systém, ktorý tvoria dva podsystemy, a to **subjekt** a **objekt cestovného ruchu**. Medzi subjektom a objektom existuje sústava väzieb, ktorých výsledkom sú **druhy a formy cestovného ruchu**.

Na cestovný ruch vplývajú aj vonkajšie faktory, ktoré s ním priamo nesúvisia, ale do značnej miery ovplyvňujú dopyt po cestovnom ruchu. Ide o nasledovné **faktory vonkajšieho prostredia**: *ekonomické prostredie, sociálne prostredie, technicko-technologické prostredie, politické prostredie, kultúrne prostredie a ekologické prostredie*.



Okolie systému cestovného ruchu

Okolie, označované aj ako **vonkajšie prostredie CR**, tvorí ekonomické, politické, kultúrne, sociálne, technicko-technologické a ekologické prostredie. Cestovný ruch a jeho okolie sa navzájom ovplyvňujú.

Ekonomické prostredie – ide hlavne o pozitívny alebo negatívny vplyv ekonomického rastu, nezamestnanosti, inflácie, stability meny a úrokovej miery.

Politické prostredie tvoria hlavne mierové podmienky v jednotlivých štátoch a vo svete ako celku. Cestovnému ruchu sa nedarí v krajinách kde sú občianske nepokoje a kde je ohrozená bezpečnosť, zdravie a majetok návštevníkov. Súčasťou tohto prostredia je aj spoločenské zriadenie štátu, cestovné formality, napr. potreba víz a pod.

Kultúrne prostredie tvorí najmä kultúrna vyspelosť obyvateľov navštívenej krajiny ovplyvnená stupňom vzdelanosti, vzťah miestneho obyvateľstva k návštevníkom a pod.

Sociálne prostredie je dané spoločenským zriadením. To ovplyvňuje napr. rozdeľovanie hrubého domáceho produktu, pracovné a mimopracovné podmienky, ako aj sociálnu politiku štátu. /dĺžka dovolenky, voľný čas/

Technicko-technologické prostredie – tvorí ho *dopravná infraštruktúra*, t. j. stupeň rozvoja jednotlivých druhov dopravy; *informačno-komunikačné technológie* vrátane počítačových systémov rezervovania a pod.

Ekologické prostredie vytvárajú podmienky života človeka na zemi, ich rovnováha alebo narušenie. Jeho prvkami sú pôda, voda ovzdušie, flóra a fauna.



Subjekt /účastník/ cestovného ruchu

- Je nositeľom dopytu po CR a vystupuje ako spotrebiteľ produktu CR, ktorým môžu byť voľné statky, verejné statky, služby alebo tovar.
- Subjektom CR je každý, kto uspokojuje svoje potreby počas cestovania a pobytu mimo miesta trvalého bydliska spotrebou statkov CR. Môžeme ho označovať aj ako návštevník /výletník, turista/. Z hľadiska štatistiky CR je tu zahrnutý aj stály obyvateľ /rezident/.

Stály obyvateľ /rezident/

- v domácom CR je osoba, ktorá žije aspoň 6 po sebe nasledujúcich mesiacov v istom mieste pred príchodom do iného miesta na kratšiu dobu ako 6 mesiacov;
- v zahraničnom CR je to osoba, ktorá žije v krajine aspoň 1 rok pred príchodom do inej krajiny na kratšiu dobu ako 1 rok.

Návštevník

Je osoba, ktorá v domácom CR cestuje na iné miesto v krajine svojho trvalého bydliska na kratšiu dobu ako 6 mesiacov

- v zahraničnom CR cestuje do inej krajiny na dobu nepresahujúcu 1 rok s tým, že hlavný účel cesty je iný ako výkon zárobkovej činnosti.

Turista

Účasť turistu na CR sa spája minimálne s jedným prenocovaním. Podľa dĺžky pobytu sa rozlišuje:

- turista na dovolenke, ktorý pobýva na danom mieste cca 2 – 3 noci a viac
- krátkodobý turista – aspoň jedno prenocovanie.

Výletník

Je návštevník, ktorý cestuje na krajšiu dobu ako 24 hodín bez prenocovania v navštívenom mieste.

Do štatistiky CR sa nezahŕňajú:

- prisťahovalci, tranzitní cestujúci, miestni cestujúci, diplomati a predstavitelia konzulátov, príslušníci armády v zahraničných posádkach, utečenci, kočovníci, pracovníci v pohraničí, študenti, cestujúci za prácou.

Objekt cestovného ruchu

Objektom CR je všetko, čo sa môže stať cieľom zmeny miesta pobytu návštevníka. Ide o prírodu, kultúru, hospodárstvo a pod.

Objekt CR je nositeľom ponuky produktu, ktorý je predmetom spotreby. Tvoria ho:

cieľové miesto

podniky cestovného ruchu a inštitúcie cestovného ruchu.

Cieľové miesto predstavuje stredisko CR, región alebo štát ako cestovný cieľ. Označuje sa aj pojmom *destinácia cestovného ruchu*. Musí mať vhodný prírodný a kultúrny potenciál pre CR, ktorý sa označuje aj ako **primárna ponuka**. Z hľadiska svojej jedinečnosti môže mať *miestny, regionálny, celoštátny a národný význam*.

Cieľové miesta z hľadiska ich funkcií môžeme rozdeliť na:

- mestské strediská cestovného ruchu
- kúpeľné miesta
- rekreačné strediská
- rekreačné obce
- chatoviská.

Umožňujú naplniť ciele návštevníkov v CR – oddych, zdravie, poznávanie a pod.

Prostriedkom na dosiahnutie tohto cieľa je infraštruktúrna vybavenosť, ktorá sa označuje aj ako **sekundárna ponuka**. Ide o **podniky, zariadenia a inštitúcie CR**, ktoré umožňujú návštevníkom cieľového miesta prechodne sa ubytovať, stravovať, venovať sa rekreačným, športovým, kultúrnym a iným aktivitám.

Región CR /oblasť CR/ je prirodzený celok, z hľadiska podmienok rozvoja CR má spoločné charakteristické vlastnosti, ktorými sa odlišuje od susedných území. Zároveň musí spĺňať tri predpoklady: primárnu ponuku; komunikačnú dostupnosť; infraštruktúrnú vybavenosť, ktorá umožňuje pobyt v území a využívanie jeho atraktivít.

Cestovným cieľom môže byť aj štát alebo súbor štátov /EÚ, Škandinávia a pod./.

Druhy cestovného ruchu

O druhoch CR hovoríme vtedy, ak za základ posudzovania CR berieme motiváciu návštevníkov, t. j. účel pre ktorý cestujú a pobývajú prechodne na cudzom mieste.

Najčastejšie ide o tieto druhy cestovného ruchu:

- 1. Rekreačný CR** – ide o odpočinok vo vhodnom prírodnom prostredí s cieľom obnovy fyzických a psychických síl. Podstata je daná rôznymi rekreačnými aktivitami ako sú prechádzky, športové činnosti, poznávanie prírody a pamiatok. Má podobu individuálnej alebo rodinnej rekreácie, ktorú si účastníci organizujú sami vo vlastných zariadeniach /chata, chalupa/, alebo podobu organizovanej rekreácie v rekreačných zariadeniach. Patrí tu aj **tematický CR** – napr. návšteva zábavných parkov /Disneyland, Legoland, .../.
- 2. Športový/dobrodružný CR** – je spojený s pobytom vo vhodnom prírodnom prostredí a tiež spojený s vykonávaním rozličných športových činností, napr. **turistika**, ktorá môže byť pešia, horská, vodná a cykloturistika. Obľúbené sú činnosti ako je plávanie, vodné športy, tenis, loptové hry, v zime korčuľovanie, lyžovanie a pod. Tieto činnosti pôsobia na fyzickú zdatnosť a odolnosť organizmu človeka. Pestujú a rozvíjajú aj jeho vôľové vlastnosti – vytrvalosť, odvahu, húževnatosť a pod. Športovým činnostiam sa dá venovať aj pasívne – ako diváci. **Dobrodružný CR** zahŕňa extrémne športy, napr. horolezectvo, rafting, paragliding,... Do tejto skupiny CR patrí aj **poľovnícky a rybársky CR**.
- 3. Kultúrny CR** – predstavuje rozličné spôsoby uspokojovania duchovných potrieb ľudí – vzdelávanie, poznávanie, poučenie, zábavu, rozptýlenie a pod. Ide o návštevu múzeí, galérií, hudobných, divadelných a filmových festivalov, výstav a spoločenských podujatí, archeologických nálezísk a pod. Jeho súčasťou je aj **náboženský, resp. pútnický CR** – napr. púte do Lúrd, Vatikánu, Ríma, Mediny, Mekky,... **Vzdelávanie** – populárnou formou je štúdium v zahraničí vo forme čiastkového štúdia na univerzitách, letné jazykové kurzy, odborné stáže a pod. Kultúrny CR sa často kombinuje s inými druhmi CR napr. kúpeľným, kongresovým, rekreačným a pod.

4. **Kúpeľný CR** – predstavuje zdravotno-preventívne a liečebné činnosti pod odborným dohľadom. Podmienkou jeho rozvoja je existencia prírodného liečivého zdroja – prírodné liečivé vody, plyny, emanácie, peloidy a klíma. Kúpeľnou liečbou sa sleduje zlepšenie zdravotného stavu obyvateľstva.
5. **Zdravotný CR** – nie je typický len pre kúpeľné miesta. Ponúkajú ho aj hotely v rekreačných cieľových miestach. Je zameraný na ponuku zdravej stravy, starostlivosť o telo a krásu, tzv. beauty, wellness a fitness pobyty.
6. **Obchodný CR** – je súborným označením pre obchodné rokovania, kongresy, veľtrhy, výstavy. Uskutočňuje sa sčasti v pracovnom čase. Jeho súčasťou je **kongresový CR**, ktorý má odborný program na kongresových podujatiach – kongresoch, konferenciách, sympóziách, seminároch. Môžu mať národný alebo

medzinárodný charakter. Zvyčajne má určité tematické zameranie s vopred stanoveným cieľom stretnutia.

Jeho súčasťou je aj **stimulačný CR** – ide o cestovanie s cieľom stimulovať alebo motivovať zamestnancov, ktorí sa pričínili o obchodný úspech podniku. Okrem rekreačnej a poznávacej náplne môže mať aj vzdelávacie aktivity ako sú prednášky, semináre, workshopy a pod.

Formy cestovného ruchu

O formách CR hovoríme vtedy, ak zohľadníme rôzne podmienky a príčiny, ktoré ho ovplyvňujú a dôsledky, ktoré prináša. Druhy a formy cestovného ruchu sa vyskytujú vo vzájomnej kombinácii tak, aby čo najlepšie uspokojovali potreby návštevníkov v CR.

Rozlišovať môžeme nasledovné formy cestovného ruchu:

1. **Z geografického hľadiska:** vnútorný; národný; zahraničný; medzinárodný; regionálny;
2. **Podľa počtu účastníkov:** individuálny; kolektívny – skupinový, klubový; masový; ekologický;
3. **Podľa veku účastníkov:** detský; mládežnícky; rodinný; seniorský;
4. **Podľa dĺžky účasti:** výletný; krátkodobý; víkendový; dlhodobý;
5. **Podľa prevažujúceho miesta pobytu:** mestský; prímestský; vidiecky /aj agroturistika/; horský; vysokohorský; prímorský CR.
6. **Podľa ročného obdobia:** sezónny – letný, zimný; mimosezónny; celoročný;
7. **Podľa spôsobu organizovania:** individuálna cesta; organizovaný zájazd/pobyt;
8. **Podľa použitého dopravného prostriedku:** železničný; lodný; letecký; autoturistika; mototuristika; karavanning;
9. **Z hľadiska dynamiky:** statický /pobytový/; dynamický /putovný/;
10. **Zo sociologického hľadiska:** návšteva príbuzných a známych /priateľov/; sociálny; etnický /genealogický/;

11. Podľa vplyvu na platobnú bilanciu: *aktívny CR* – príchod a pobyt cudzincov na území určitého štátu;

pasívny CR – odchod a pobyt domáceho obyvateľstva v inom štáte;

12. Podľa spôsobu ubytovania – hotelový; parahotelový;

Vysvetlenie niektorých pojmov:

Domáci CR je cestovanie a pobyt domáceho obyvateľstva /rezidentov/ vo vlastnej krajine.

Zahraničný CR je cestovanie a pobyt obyvateľov určitého štátu v zahraničí. Delí sa na *príchodový CR* – je aktívny CR do cieľovej krajiny uskutočnený rezidentmi iných krajín a *odchodový CR* – je pasívny CR rezidentov určitého štátu cestujúcich do cieľovej krajiny. Ide o príchod alebo odchod na dobu kratšiu ako jeden rok.

Medzinárodný CR – zahŕňa cestovanie všetkých návštevníkov medzi štátmi sveta.

Vnútorň /vnútroštátny/ CR zahŕňa domáci a príchodový CR v danom štáte.

Národný CR zahŕňa domáci a odchodový CR rezidentov určitého štátu.

Regionálny CR sa rozvíja na území určitého regiónu CR. Regiónom CR môže byť určitá oblasť, štát alebo súbor krajín /Škandinávia, štáty EÚ/.

Individuálny CR je založený na individuálnom cestovaní a samostatnom organizovaní pobytu jednotlivcom.

Skupinový CR návštevníci cestujú v organizovaných skupinách a využívajú napr. zľavy pri preprave, ubytovaní a pod.

Masový CR je cestovanie veľkých skupín návštevníkov. Jeho protipólom je **ekologický CR**, ktorý chráni prírodné prostredie.

Detský CR – deti vo veku 7 – 15 rokov bez sprevádzania rodičmi. Deti sprevádzajú pedagógovia, zdravotníci.

Mládežnícky CR – 15 – 25 rokov – mládež uprednostňuje kolektívne podujatia, hlučnejšiu zábavu, turistiku a pod.

Rodinný CR – dovolenka mladých rodín vo veku 25 – 44 rokov. Sú to páry s deťmi.

Seniorsky CR – ľudia nad 55, resp. 60 rokov. Vyžadujú osobitnú ponuku služieb, príjemnú atmosféru. Preferujú poznávacie zájazdy, kúpeľné a zdravotné pobyty.

Výletný CR – pobyt mimo miesta bydliska kratší ako 24 hodín, bez prenocovania, s návratom do miesta bydliska.

Krátkodobý CR – 2 – 3 prenocovania; patrí tu aj **víkendový CR**.

Dlhodobý CR – viac ako 3 prenocovania /dlhodobejšia dovolenka/;

Vidiecky CR je spojený s pobytom ľudí vo vidieckom prostredí s možnosťou vykonávania rozličných činností spojených s pobytom na vidieku. Jeho súčasťou je aj **agroturistika** – pobyt na tzv. sedliackom dvore, resp. na farme.

Ekoturizmus – nová progresívna enviromentálna forma CR. Je súčasťou trvalo udržateľného rozvoja, ochrany životného prostredia – označuje sa aj „*zelený cestovný ruch*“.

Sociálny CR – ide o účasť sociálne slabších vrstiev obyvateľstva na CR, ktorým časť nákladov alebo všetky náklady hradí určitá inštitúcia, štát, zamestnávateľ, nadácia a pod. Ide o kúpeľné pobyty, detské tábory a pod.

Etnický CR zahŕňa cestovanie s motívom návštevy pôvodnej vlasti návštevníka alebo vlasti jeho rodičov, či prarodičov, ako aj návštevy zaujímavých národností s cieľom sledovania ich zvykov a spôsobu života.

Trh cestovného ruchu

Pre trh cestovného ruchu sú typické všetky znaky trhu tovaru a služieb. Ide o súhrn vzájomných výmenných vzťahov medzi predávajúcimi produkt CR /ponuka/ a kupujúcimi produkt CR /dopyt/. Produkt CR je charakteristický tým, že sa viaže na rekreačný priestor. Trh CR má však niektoré osobitosti, ktorými sa líši od bežného trhu tovaru a služieb.

Osobitosti trhu cestovného ruchu

Trh CR sa odlišuje od trhu tovaru a služieb najmä tým, že:
a/ časť služieb a tovaru ponúkajú špecializovaní producenti výlučne návštevníkom v CR, t. j. realizujú sa na trhu cestovného ruchu,
b/ časť tovaru a služieb uspokojuje potreby všetkých spotrebiteľov, nielen návštevníkov v cestovnom ruchu a realizujú sa na trhu tovaru a služieb.

Dopyt po cestovnom ruchu

Dopyt po CR je prvok trhu a je výsledkom pôsobenia rozličných činiteľov. Nositeľom dopytu je subjekt – návštevník, ktorý sa zúčastňuje na CR s cieľom uspokojiť svoje potreby spojené s cestovaním a pobytom mimo miesta trvalého bydliska, zvyčajne vo voľnom čase. Efektívny dopyt

je len kúpyschopný dopyt, t. j. taký, ktorý je krytý kúpnyim fondom. Charakteristickými znakmi dopytu po CR sú:

- a/ komplexnosť** – potreby sú rôznorodé a ich uspokojenie vyžaduje komplex služieb a tovarov;
- b/ periodickosť** – dopyt sa sústreďuje do letných alebo zimných mesiacov, víkendov a pod.
- c/ pružnosť** – dopyt sa mení veľmi rýchle v objeme i štruktúre, ponuka sa mu prispôbuje len pomaly;
- d/ priorita** – CR možno rozvíjať len ak existuje dopyt vyvolaný ponukou;

Dopyt ovplyvňujú potreby, motívy, ekonomické, sociálne, demografické, politické, administratívne a iné činitele.

Potreba je subjektívne pociťovanie nedostatku niečoho, čo je pre život daného jednotlivca dôležité. Potreby sa členia na nevyhnutné /potreby výživy, bývania, hygieny, odievania/ a menej nevyhnutné, kde patria aj potreby uspokojované počas účasti na CR. Závisí to od dosiahnutého blahobytu a životného štýlu.

Motivácia je psychický proces vytvárania motívov. Rozhodujúci je vnútorný impulz, ktorý vyvoláva potreby. Motívom môže byť útek od všedného dňa, sebazdokonaľovanie, oddych a uvoľnenie, zdravie, zážitok, dobrodružstvo, ale aj politické alebo náboženské ciele.

Ekonomické činitele – príjmy obyvateľstva, ceny tovarov a služieb, úspory a ich stabilita, nezamestnanosť, inflácia, vybavenie domácnosti predmetmi dlhodobej spotreby,...

Demografické činitele – počet ekonomicky činného obyvateľstva, vek, pohlavie, počet detí v rodinách, počet členov domácnosti a pod.

Sociálno-kultúrne činitele – voľný čas, zdravie, kultúrna úroveň obyvateľstva;

Ekologické činitele – patrí tu najmä kvalita životného prostredia. Životné prostredie tvorí obytné, pracovné a rekreačné prostredie;

- *Obytné prostredie* je ohraničené znakmi obyvateľnosti krajiny až po vlastný byt. Je to jednota obytných priestorov, úžitkových a rekreačných plôch, spoločenských a technických zariadení a pod. Má špecifické črty v mestskom a vidieckom osídlení.
-
- *Pracovné prostredie* – je nevyhnutné dodržiavať zásady hygieny práce. Napriek tomu môže vzniknúť fyzická alebo psychická vyčerpanosť človeka, ktorý hľadá fyzickú a psychickú relaxáciu napr. v rekreačnom prostredí.
-
- *Rekreačné prostredie* – má mimoriadny význam pre život a osobitne na zotavenie a CR. Ide o spôsobilosť územia poskytnúť podmienky pre rozvoj CR. Potenciál krajiny pre CR je nielen prírodný, ale aj umele vytvorený činnosťou človeka.

Politické činitele – mierové podmienky v národnom, medzinárodnom i svetovom rámci, medzinárodné organizácie, integračné zoskupenia;

Administratívne činitele – predpisy upravujúce možnosti podnikania v CR, podmienky vycestovania a pricestovania /pasové, vízové, colné, devízové, zdravotné/, medzinárodné dohovory;

Ponuka cestovného ruchu

Nositeľom ponuky CR je

a/ cieľové miesto /stredisko, región, štát/ so svojim prírodným a kultúrno-historickým potenciálom je cieľom cestovania a záujmu návštevníkov;

b/ podniky cestovného ruchu – svojimi kapacitami produkujú statky ako predmet spotreby v CR; - ubytovacie a stravovacie zariadenia, CK, CA, požičovne, TIC,

c/ inštitúcie CR utvárajú rámec na realizáciu ponuky na trhu CR /združenia CR, odvetvové zväzy, profesijné zväzy, Slovenská agentúra pre CR,.../

K charakteristickým znakom ponuky v CR patrí:

a/ rôznorodosť a komplexnosť ponuky – komplexnosť dopytu vyžaduje rôzne kombinácie jednotlivých zložiek ponuky;

b/ viazanosť ponuky na rozsiahle investície – budovanie dopravných, ubytovacích, stravovacích a ostatných zariadení;

c/ nízka pružnosť ponuky – ponuka je viazaná na istý priestor a čas, ako aj infraštruktúrnú vybavenosť, ktorá je kapacitne limitovaná;

d/ vysoký stupeň pohotovosti na poskytovanie služieb – služby, ktoré prevažujú v ponuke CR sú úžitkové efekty, ktoré vznikajú v momente ich spotreby, preto ich nie je možné produkovať do zásoby.

Z časového hľadiska môže ísť o **stálu /trvalú/ ponuku**, ktorá sa viaže na obdobie celého roka a o **sezónnu ponuku**, ktorá je podmienená výskytom sezónnych udalostí. Sezónnosť je pre CR typická vlastnosť, vyplývajúca najmä zo striedania ročných období.

Charakter a rozsah ponuky je daný **primárnou ponukou**, ktorá motivuje účasť na cestovnom ruchu a od nej odvodenou **sekundárnou ponukou**, ktorá predstavuje všetky druhy zariadení a ich služby, ktoré musia byť k dispozícii na použitie v CR.

Primárna ponuka v cestovnom ruchu

Je motívom účasti na CR. Z hľadiska geografie CR býva označovaná aj ako „*lokalizačné predpoklady*“ pre rozvoj aktivít CR. Tvoria ju predovšetkým

prírodné podmienky a antropogénna ponuka /vytvorená človekom/.

Do antropogénnej ponuky patria **kultúrno-historické podmienky a kultúrne podujatia.**

Prírodné podmienky primárnej ponuky:

a/ geomorfologické pomery – povrch, reliéf – vrcholy, doliny, jaskyne, vodopády,...

b/ klimatické podmienky – teplotné pomery, vodné a snehové zrážky, slnečný svit a i.

c/ hydrologické podmienky – podzemné a povrchové vody /rieky, vodné plochy, čistota vody, liečivé pramene, chemické zloženie a pod.

d/ biogeografické podmienky – flóra a fauna; najmä les, botanické záhrady, zoo-záhrady, terária, delfinária, rybolovné pásma a pod.

Kultúrno-historické podmienky primárnej ponuky:

a/ architektonické svetské pamiatky – hrady, zámky, kaštiele, technické diela, sakrálne pamiatky /kostoly, kláštory, kaplnky/;

b/ umelecko-výtvarné diela – sochy, súsošia, pomníky, obrazy, nábytok, zbrane, nástroje;

c/ folklór: hmotný – odevy, obydlia, umelecká výroba; duchovný – piesne, zvyky, tradície;

d/ archeologické náleziská – voľná príroda i muzeálne zbierky;

e/ miesta bojov – miesta svetových a národných dejín, rodiská a pôsobiská národných dejateľov atď.;

f/ kultúrno-osvetové zariadenia – divadlá, galérie, skanzeny, múzeá, pamätne objekty;

Organizované podujatia primárnej ponuky:

a/ kultúrne podujatia – folklórne a hudobné festivaly, vedecké sympóziá, kongresy a pod.;

b/ športové udalosti medzinárodného a národného významu – MS, OH, športové súťaže;

c/ politicko-spoločenské udalosti – politické výročia, oslavy a pod.;

d/ obchodné udalosti – výstavy, veľtrhy, salóny a pod.

Sekundárna ponuka v cestovnom ruchu

Je prostriedkom na priblíženie a využitie primárnej ponuky. Býva označovaná aj ako „realizačné predpoklady“ územia, ktoré nie sú cieľom účasti na CR, ale bez ich realizácie by nebolo možné cestovný ruch realizovať.

Objekty sekundárnej ponuky cestovného ruchu tvorí:

Supraštruktúra cestovného ruchu

- Ubytovacie zariadenia
- Stravovacie zariadenia

Infraštruktúra cestovného ruchu

- Cestovné kancelárie
- Turistické informačné kancelárie /TIK/
- Kongresové sály, kongresové centrá
- Zmenárne
- Hraničné priechody, colnice, colné pobočky

Všeobecná infraštruktúra

- Miestna infraštruktúra – obchodná sieť, kaderníctva, foto-kino, očná optika,
- Dopravná infraštruktúra – taxislužba, požičovne áut, parkoviská, čerpacie stanice,...
- Zdravotnícka infraštruktúra – nemocnica, poliklinika, lekáreň, zdravotné stredisko,...
- Polícia a záchranná služba – štátna a obecná polícia, horská služba, vodná záchranná služba,
- Ostatná infraštruktúra – pošta, banka, bankomaty, poisťovne a iné.
- Športovo-rekreačné zariadenia – ihriská, kúpaliská, sauny, fitnesscentrum,....
- Dopravné zariadenia – MHD, železničná, vodná, letecká doprava a i.

Úspech ponuky na trhu CR možno dosiahnuť len vtedy, ak pôjde o diferencovanú ponuku produktu s ohľadom na potreby a očakávania konkrétnej cieľovej skupiny návštevníkov.

Z hľadiska ponuky na medzinárodnom trhu CR je dôležité, aby štát ponúkal len také produkty, ktoré majú celoštátny až medzinárodný význam. Štát sa má špecializovať v ponuke tak, aby získal *absolútnu alebo relatívnu konkurenčnú výhodu*.

Absolútnu konkurenčnú výhodu má ten štát, ktorý ponúka ojedinelé produkty, ktoré sú nenahraditeľné a nenapodobiteľné, ako napr. pyramídy v Egypte, grécke antické pamiatky, obrazáreň v Louvre a pod.

Relatívnu konkurenčnú výhodu má ten štát, ktorý ponúka porovnateľné produkty, ale lepšej kvality s nižšími nákladmi a ich dosiahnutie je výhodnejšie z hľadiska dopravnej dostupnosti, cenovej výhodnosti a pod.

Podstata služieb a ich osobitosti v cestovnom ruchu

Službami sa všeobecne rozumejú ekonomické statky, ktoré majú prevažne nehmotný charakter. Služba uspokojuje potreby svojim priebehom.

V cestovnom ruchu ich produkujú najmä podniky cestovného ruchu /ubytovacie a pohostinské zariadenia, CK, CA a pod./.

Služby cestovného ruchu sú určené len na spotrebu návštevníkov v cestovnom ruchu; **služby v cestovnom ruchu** aj na spotrebu miestneho obyvateľstva.

Štruktúra služieb cestovného ruchu uspokojuje dve skupiny potrieb účastníkov CR:

1. **Primárne** – cieľové potreby – potreba športového vyžitia, poznávanie kultúrnych pamiatok, odpočinok, rozptýlenie, zábava,...
2. **Sekundárne** – realizačné – potreba prepraviť sa, prenocovať, potreba výživy, hygieny a pod.

Služby, ktoré sa realizujú na trhu cestovného ruchu majú svoje **osobitosti**:

- Poskytnutie služby a jej spotreba sa priestorovo a časovo viaže na určitý rekreačný priestor;
- Služby CR majú prevažne charakter osobných služieb;
- Služby CR sú mnohotvárne a vystupujú ako komplex rôznorodých služieb, napr. na dopravné služby nadväzujú ubytovacie, informačné, stravovacie, atď.
- Účastník CR vystupuje na rozdiel od spotrebiteľa na trhu spotrebného tovaru obyčajne ako neanonymný, napr. pri ubytovaní, pri kúpe zájazdu/pobytu v cestovnej kancelárii, či cestovnej agentúre.

Znaky služieb cestovného ruchu

1. Všeobecné znaky služieb

a/ nemateriálnosť a vysoká spotreba živej práce – vyjadruje skutočnosť, že ich nemožno vnímať zmyslami tak ako výrobok, napr. vidieť a uchopiť. Nemateriálnosť súvisí s vysokou spotrebou živej práce, pretože poskytovanie služieb vyžaduje prítomnosť zamestnanca podniku CR, napr. pracovníka recepcie, čašníka, sprievodcu, sprostredkovateľa a pod.

b/ účasť zákazníka na procese poskytovania služieb – znamená to, že producent služby môže s jej poskytovaním začať vtedy, keď sa vyskytne dopyt, t. j. zákazník, ktorý má o službu záujem.

c/ súlad poskytovania služieb s ich spotrebou – označuje sa aj ako tzv. simultánnosť poskytovania služieb a ich spotreby. Služby nie je možné produkovať do zásoby, sú neskladovateľné, „vyrábajú“ sa len vtedy, keď je ich spotrebiteľ prítomný na mieste spotreby. Napr. výklad sprievodcu počas túry; poskytovanie kúpeľnej liečby a pod.

d/ pominuteľnosť služieb – služby nie je možné pred ich použitím testovať tak ako bežné spotrebné predmety.

2. Špeciálne znaky služieb cestovného ruchu

a/ časová a miestna viazanosť služby na primárnu ponuku CR – t. j. cieľové miesto predpokladá príchod návštevníka na miesto spotreby služieb, napr. poskytnutie kúpeľných služieb sa viaže na výskyt prírodného liečivého zdroja a určuje charakter spotreby kúpeľných služieb a pod.

b/ komplexnosť a komplementárnosť služieb – návštevní v CR obvykle nespotrebuje len jednotlivé služby, ale ich rozličné kombinácie /súbor, balík služieb, reťaz služieb/, v ktorých sa služby vzájomne dopĺňajú.

c/ zastupiteľnosť služieb – t. j. vzájomné nahradenie jednej služby inou. Najčastejšími príčinami je zmena cien, zmena ponuky a pod.

d/ mnohodorový charakter služieb – služby sú poskytované rôznymi podnikmi CR patriacimi do rozličných odborov ľudskej činnosti /informačné, dopravné, ubytovacie, stravovacie a ďalšie/.

e/ nevyhnutnosť sprostredkovania služieb – sú to najmä cestovné kancelárie a cestovné agentúry.

f/ dynamika a sezónnosť dopytu po službách – dopyt po službách je výsledkom pôsobenia rôznych faktorov a ovplyvňuje ho striedanie ročných období, tradície v čerpaní dovolení, prázdniny, sviatky a pod.

g/ nevyhnutnosť poskytovania informácií o službách a ich kvalite – producenti služieb a ich sprostredkovatelia musia využívať propagáciu a médiá na sprostredkovanie informácií a tak ich sprístupniť potenciálnym zákazníkom.

h/ neanonymita spotrebiteľa služby;

Kvalita služieb cestovného ruchu

/Znaky kvality služieb CR z hľadiska dopytu a z hľadiska ponuky/

Kvalita vyjadruje súhrn užitočných vlastností a znakov služby /tovaru/, ktoré jej dávajú schopnosť uspokojovať potreby a očakávania návštevníka v cestovnom ruchu. Kvalitu nechápeme len ako niečo najlepšie, či najdrahšie, pretože návštevník môže byť spokojný aj s jednoduchším ubytovaním, užším sortimentom jedál a nápojov a pod.

Znakom kvality sú užitočné vlastnosti.

Znaky kvality môžu byť **merateľné** /kvantitatívne/ alebo **porovnateľné** /kvalitatívne/.

Kvalita služieb /tovaru/ sa pokladá za konkurenčnú výhodu, ktorá sa prejavuje vo vyššom predaji a prosperite podniku.

Medzi znaky kvality, ktoré posudzuje a očakáva zákazník /teda na strane dopytu/ patrí:

- a/ **spoľahlivosť** – schopnosť poskytnúť presne a bezchybne to, čo sa sľúbilo;
- b/ **serióznosť** – skúsenosti, zdvorilosť pracovníkov a ich schopnosť vyvolať dôveru a istotu;
- c/ **dojem** – fyzická vybavenosť zariadenia, estetickosť prostredia, upravenosť pracovníkov;
- d/ **orientácia na zákazníka** – miera, akou sa venuje individuálna pozornosť zákazníkom;
- e/ **zodpovednosť** – ochota pomáhať zákazníkovi a poskytovať im včas informácie a služby;

Medzi znaky kvality, ktorým venuje pozornosť producent služby /na strane ponuky/ patrí:

- a/ **technická vybavenosť** – kapacitné možnosti, estetickosť prostredia;
- b/ **pracovníci** – ich počet, odbornosť, komunikácia so zákazníkom, ochota poskytovať služby;
- c/ **pracovné postupy** pri poskytovaní služby – napr. čakacia doba, dodacia lehota, hygiena, bezpečnosť, kontrola kvality;
- d/ **marketing** – najmä prieskum dopytu, potrieb a očakávaní zákazníkov, prieskum konkurencie a pod.
- e/ **poskytovanie informácií zákazníkom** – dostupnosť a včasnosť informácií, vybavovanie reklamácií a pod.

Klasifikácia služieb cestovného ruchu

Služby CR majú mnohodorový charakter. To znamená, že okrem účastníkov CR ich spotrebúvajú aj ďalší spotrebitelia. Služby cestovného ruchu môžeme členiť podľa rôznych kritérií.

1. Podľa druhov – druhové členenie služieb CR

Z tohto hľadiska rozlišujeme informačné, dopravné, ubytovacie, stravovacie, športovo-rekreačné, kultúrno-spoločenské, kúpeľné, kongresové, sprostredkovateľské, sprievodcovské, animačné a asistenčné služby.

2. Podľa fáz realizácie CR

Rozlišujeme služby, ktoré účastník CR vyžaduje, kupuje a spotrebúva

- a/ pred realizáciou CR – informačné, poradenské, sprostredkovateľské;
- b/ počas cestovania – informačné, dopravné, ubytovacie, stravovacie, sprievodcovské,...
- c/ počas pobytu v cieľovom mieste – informačné, ubytovacie, stravovacie, dopravné,...
- d/ ďalšie služby v závislosti od druhu alebo formy CR, napr. športovo-rekreačné, kúpeľné, kongresové, poisťné, sprievodcovské, animačné, obchodné,....

3. Z hľadiska uspokojovaných potrieb

- a/ základné služby – uspokojujú zvyčajne sekundárne /sprostredkujúce/ potreby CR, napr. dopravné, ubytovacie a stravovacie;
- b/ doplnkové /komplementárne/ - napr. starostlivosť o osobu hosťa, o majetok hosťa, o voľný čas hosťa v závislosti od cieľa pobytu;

4. Z ekonomického hľadiska

a/ platené služby – poskytujú sa za úhradu

b/ neplatené služby – producent musí náklady na tieto služby pokryť z výnosov platených služieb a z iných zdrojov.

5. Podľa charakteru spotreby

a/ osobné služby – napr. odnesenie batožiny, služby kozmetiky, kaderníctva,....

b/ vecné služby – napr. oprava lyží, oprava športového náradia, vyčistenie bielizne,....

Druhovú členenie služieb CR

- 1. Informačné služby** – umožňujú šírenie objektívnych poznatkov o cieľových miestach CR, objektoch CR. Návštevníci vyžadujú informácie v mieste bydliska, počas cestovania i v cieľovom mieste. Poskytovanie informácií sa môže zmeniť až na poradenskú činnosť. Informačné služby poskytujú najmä turistické informačné centrá, a turistické informačné kancelárie, počítačové informačné a rezervovacie systémy, cestovné kancelárie a agentúry a pod.
- 2. Dopravné služby** – sú spojené so zabezpečením prepravy návštevníkov a ich batožiny vrátane poskytovania informácií o dopravnom spojení, rezervovania miest v dopravných prostriedkoch, predaja dopravných cien a pod. Poskytujú ich dopravné podniky alebo prepravcovia napr. cestovné kancelárie.
- 3. Ubytovacie služby** – umožňujú prenocovanie alebo prechodné ubytovanie v cieľovom mieste. Poskytujú ich rôzne kategórie a triedy ubytovacích zariadení.
- 4. Stravovacie služby** – ide o služby základného a doplnkového stravovania a občerstvenia, ako aj spoločensko-zábavné služby, spojené s hudobným alebo kultúrnym programom.
- 5. Športovo-rekreačné služby** – umožňujú aktívne využívať prírodné a umelo vytvorené danosti pre rozvoj športu, rekreácie a turistiky. Poskytujú ich športovo-rekreačné zariadenia budované ako súčasť ubytovacích zariadení alebo ako súčasť vybavenosti cieľových miest CR.
- 6. Kultúrno-spoločenské služby** – spájajú sa s poznávaním, zábavou a spoločenskou komunikáciou; sú súčasťou aj rekreačného, kúpeľného, zdravotného a kongresového CR.
- 7. Kúpeľné služby** – ich poskytovanie vyžaduje existenciu prírodných liečivých zdrojov, balneoterapeutické zariadenia a zariadenia umožňujúce pobyt počas kúpeľnej liečby.
- 8. Kongresové služby** – majú vopred pripravený odborný program kombinovaný so sprievodnými pred a po kongresovými podujatiami. Organizujú a poskytujú ich profesionálni organizátori kongresových podujatí, ktorými môžu byť aj CK alebo kongresové hotely.

9. **Služby vidieckeho CR** – ich poskytovanie vyžaduje vhodné zariadenia lokalizované vo vidieckom prostredí. Ide o ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby na vidieku.
10. **Sprievodcovské a asistenčné služby** – sú osobné služby spojené so sprevádzaním skupín alebo jednotlivých návštevníkov v CR.
11. **Animačné služby** – animácie znamená oživenie, rozveselenie, zabavenie sa. V CR má význam z hľadiska získania komplexných zážitkov. Osobitná pozornosť sa venuje animačným aktivitám pre deti a mládež.
12. **Sprostredkovateľské služby** – sú výsledkom činnosti CK a CA. Ide o rezervovanie miest v dopravných prostriedkoch, rezervovanie ubytovacích a stravovacích služieb, kúpeľných služieb, poistenia a pod.
13. **Poistné služby** – ide o poistenie návštevníkov v CR. Poskytujú ich priamo poisťovne alebo CK a CA ako sprostredkovatelia.
14. **Zmenárenské služby** - poskytujú ich bankové a nebankové zmenárne. Ide o kúpu a predaj devízových hodnôt.
15. **Služby pasových orgánov** – spájajú sa s vydávaním cestovných dokladov. Na hraničných priechodoch sú spojené so **službami colných orgánov**, ktoré kontrolujú dovoz a vývoz neobchodného tovaru.
16. **Obchodné služby** – zabezpečujú predaj potravinárskeho a priemyselného tovaru.
17. **Komunálne služby** – ide o osobné služby /kaderníctvo, manikúra, kozmetika a pod./; služby opravy spotrebného tovaru, požičovne spotrebného tovaru, služby dopravnej infraštruktúry, /napr. požičovne áut, taxislužba/; verejnoprospešné služby /čistenie ulíc, verejné osvetlenie, odvoz odpadkov, úprava verejných priestranstiev a pod./.
18. **Zdravotnícke služby, služby polície, poštové a telekomunikačné služby, záchranné služby – horská služba, letecká a vodná záchranná služba.**

Potreby návštevníkov CR sú rôznorodé a vyžadujú široký sortiment služieb. Prejavujú sa zvyčajne ako súbor súvisiacich a vzájomne sa podmieňujúcich potrieb a ich uspokojenie vyžaduje **komplexné služby cestovného ruchu**.

Komplexnosť služieb je podmienená vybavenosťou stredísk CR potrebnými zariadeniami CR.

Občiansko-právne aspekty poskytovania služieb cestovného ruchu

Základnou právnou normou, ktorá upravuje podnikateľskú činnosť súvisiacu s poskytovaním služieb cestovného ruchu, je **zákon o živnostenskom podnikaní** /živnostenský zákon/ č. 455/1991 Zv. z. v znení neskorších úprav. Prevádzkovať živnosť môžu fyzické a právnické osoby, ak spĺňajú všeobecné, prípadne aj osobitné podmienky.

Postavenie podnikateľov, obchodné záväzkové vzťahy medzi podnikateľmi, ako aj niektoré iné vzťahy súvisiace s podnikaním upravuje **Obchodný zákonník** č. 513/1991 Zb. z. v znení neskorších úprav.

Dôležité sú taktiež **občianskoprávne aspekty** poskytovania služieb cestovného ruchu.

Keďže návštevník v CR, podobne ako ktorýkoľvek iný spotrebiteľ, vystupuje pri uspokojovaní svojich potrieb z hľadiska právnych predpisov ako **občan**, jeho práva sú občianskymi právami upravenými **Občianskym zákonníkom** /č. 40/1964 Zb. z. v znení neskorších úprav/.

Z pohľadu návštevníka v CR je dôležitá úprava všeobecných princípov uzatvárania, zmeny a vypovedania zmlúv, ich formy a špecifické náležitosti jednotlivých druhov zmlúv. Zmluva môže mať *ústnu* alebo *písomnú* formu.

Pri poskytovaní bežných služieb, ako sú napr. stravovacie služby, ubytovacie služby, prípadne iné, zvyčajne stačí ústna zmluva. Písomná zmluva je potrebná v prípade ak treba upresniť vzájomný vzťah týkajúci sa poskytnutia služieb väčšieho rozsahu, napr. dohovor o účasti na zájazde organizovanom cestovnou kanceláriou.

Zmluva by mala presne stanoviť *predmet plnenia*, t. j. napr. aké služby, akej kvality, v akom termíne, v akom rozsahu a komu, kde a za akých podmienok majú byť poskytnuté, aká je ich cena a termín úhrady. Súčasťou zmluvy by mali byť aj *podmienky prípadného odstúpenia od zmluvy* jednej zo zmluvných strán.

V súlade s Občianskym zákonníkom vzťahy medzi cestovnými kancelármi a zákazníkmi upravuje „**zmluva o obstaraní zájazdu**“, vzťahy medzi ubytovateľmi a objednávateľmi „**zmluva o ubytovaní**“, medzi dopravcami a cestujúcimi „**zmluva o preprave osôb**“.

Na kúpno-predajný vzťah vznikajúci medzi predávajúcim /podnikom CR/ a kupujúcim /návštevníkom v CR/ sa vzťahujú ustanovenia **zákona o ochrane spotrebiteľa**. Upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru a poskytovaní služieb. Dbá najmä na poctivosť predaja výrobkov a poskytovania služieb, zabráňuje predávajúcim používať nekalé, klamlivé a agresívne obchodné praktiky.

Z ostatných zákonných predpisov je potrebné uviesť aj **zákon o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr** č. 281/2001 Zb. z., ktorý chráni účastníkov zájazdov najmä pred dopadom nepriaznivých vplyvov súvisiacich s prípadným úpadkom cestovnej kancelárie.

Každý podnik poskytujúci služby cestovného ruchu zodpovedá za ich včasné a riadne poskytnutie. V prípade, že to tak nie je, má právo spotrebiteľ /kupujúci/ od zmluvy odstúpiť, prípadne žiadať bezplatné odstránenie nedostatku alebo doplnenie služby, poskytnutie novej služby, prípadne poskytnutie primeranej zľavy. Neposkytnuté služby je potrebné reklamovať u ich dodávateľa bez zbytočného odkladu. Dodávateľ je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch v zákonom termíne.

Pri službách poskytovaných prostredníctvom cestovnej kancelárie sa reklamácia uplatňuje zvyčajne u jej zamestnanca, obyčajne však u sprievodcu cestovného ruchu.

V horeuvedených zákonoch sú implementované aj normy Európskej únie.

Kontrolné úlohy k tematickému celku Služby v cestovnom ruchu

1. Definujte produkt cestovného ruchu.
2. Objasnite podstatu služieb a ich znaky v cestovnom ruchu.
3. Charakterizujte jednotlivé služby cestovného ruchu z hľadiska ich druhového členenia.
4. Vysvetlite pojem kvalita služieb cestovného ruchu.
5. Vymenujte znaky kvality služieb cestovného ruchu z hľadiska dopytu i ponuky.
6. Rozveďte občianskoprávne aspekty poskytovania služieb cestovného ruchu.

Problémová úloha

Vyhľadajte na internete niektorú z právnych noriem – živnostenský zákon, Obchodný zákonník, Občiansky zákonník alebo zákon o ochrane spotrebiteľa a nájdite časti, ktoré sa týkajú poskytovania služieb v cestovnom ruchu.

II. Informačné služby

Potreba a význam informácií v cestovnom ruchu

Dostatok kvalitných a aktuálnych informácií je jedným z významných faktorov rozvoja CR. **Informácia** je údaj, správa, ktorú človek alebo iný zdroj odovzdáva inému človeku. Je základom komunikácie, človek ňou získava nové poznanie. Poskytovanie akýchkoľvek informácií návštevníkom v CR je predmetom **informačných služieb**. Poskytujú ich podnikateľské i nepodnikateľské subjekty, dodávatelia aj sprostredkovatelia služieb. Významná úloha v poskytovaní informácií patrí turistickým informačným centrám, informačným a rezervovacím systémom v CR a samozrejme internetu.

Informačné služby umožňujú šírenie objektívnych poznatkov o cieľových miestach cestovného ruchu, objektoch CR a službách, čím napomáhajú a usmerňujú rozhodovanie záujemcov o účasť na cestovnom ruchu.

Ide o informácie o prírodných danostiach, klimatických podmienkach, obyvateľstve a spôsobe jeho života, hlavných dopravných trasách, možnostiach športového, rekreačného a spoločensko-kultúrneho vyžitia, možnostiach poistenia, colných predpisov a pod.

Druh, obsah a rozsah informácií závisí od toho, či ide o *komplex služieb* napr. pre zájazd alebo o *jednotlivú službu*, napr. predaj dopravnej ceny.

Rôznorodosť služieb viacerých producentov, existencia možnosti výberu zo širokej ponuky služieb, rôznorodosť cien a pod. vedú k tomu, že poskytovanie informácií sa môže zmeniť na **poradenskú činnosť v cestovnom ruchu**.

Pre návštevníkov v CR sú potrebné informácie vo všetkých fázach ich účasti na CR, a to rovnako v procese rozhodovania o výbere dovolenkového miesta, ako aj počas cestovania alebo pobytu v cieľovom mieste alebo regióne.

V mieste bydliska, t. j. vo fáze rozhodovania, účastníci CR využívajú rôzne výstavy a veľtrhy, propagačné akcie, dennú a odbornú tlač, rozhlas, televíziu, internet, informácie na mediálnych nosičoch, osobné skúsenosti od priateľov a známych. Významným zdrojom informácií sú cestovateľské časopisy a knižný sprievodcovia, resp. cestovné príručky, tzv. bedekre.

Prednosťou **knižných sprievodcov** je prehľadnosť, stručnosť a zároveň výstižnosť poskytovaných informácií v závislosti od toho, či ide o *všeobecných* alebo *špeciálnych sprievodcov*. Všeobecní sprievodcovia sa orientujú hlavne na reálie jednotlivých krajín, regiónov a miest. Špeciálni sprievodcovia poskytujú informácie záujemcom o putovanie, cykloturistiku, potápanie, umenie, architektúru, dejiny a pod.

V organizovanom CR sú základným zdrojom informácií o ponuke katalógy zájazdov a pobytov spracúvané pre letnú alebo zimnú sezónu, špecializované podľa ponúkaného produktu, prospekty, atď.

Počas cestovania po cestných komunikáciách využívajú účastníci CR najmä priestorové informácie, napr. tabule pri cestných trasách upozorňujúce na cieľové miesta. Využívajú pritom aj symboly, tzv. piktogramy.

V cieľovom mieste má návštevník záujem hlavne o informácie týkajúce sa objektov CR a služieb. Informovanosť zlepšujú najmä turistické informačné centrá, skrátene **TIC**. Ich základným poslaním je poskytovanie komplexných informácií o atraktivitách a službách v mieste a regióne

vrátane propagačných a informačných materiálov. Niektoré TIC zabezpečujú aj dopravné služby, organizujú turistické vychádzky do okolia a zájazdy v domácom CR, poskytujú služby miestnych sprievodcov, predávajú vstupenky na kultúrne a športové podujatia, cestovnú literatúru, pohľadnice,.....

V cieľových miestach sa buduje jednotný informačný a orientačný systém, ktorý sa skladá z informačných tabúľ, smeroviek, máp a grafických symbolov rozmiestnených na frekventovaných miestach. Využívajú sa aj panoramatické mapy s vyznačením najdôležitejších objektov CR.

Aktuálnu situáciu vo vybraných cieľových miestach snímajú panoramatické kamery a vysielajú televízia s informáciami napr. o snehovej pokrývke, prevádzkovej dobe lanoviek a vlekov, počasí a pod. – tzv. „živá panoráma“.

Informácie poskytnuté návštevníkovi môžu potvrdiť alebo vyvrátiť očakávaný zážitok z návštevy cieľového miesta a rozhodnúť o jeho opakovanej návšteve.

Informatizácia služieb cestovných kancelárií

Zber, prenos a spracovanie množstva informácií umožňuje využitie moderných prostriedkov výpočtovej techniky. Uplatnenie a využívanie výpočtovej techniky – informačných technológií v procese poskytovania služieb CR sa označuje pojmom **informatizácia**. Ide hlavne o využívanie informačných, rezervovacích a predajných systémov. Významnú úlohu má aj sieť Internetu.

Turistické informačné centrá /TIC/

Turistické informačné centrá sú účelové zariadenia cestovného ruchu zriadené v mestách a strediskách cestovného ruchu. Ich kontaktné pracoviská so zákazníkmi sa často označujú aj ako **turistické informačné kancelárie /TIK/**.

Od roku 1994 sa turistické informačné centrá združujú v **Asociácii informačných centier Slovenska /AICES/**; sídlom asociácie je Liptovský Mikuláš. V súlade so stanovami je hlavným predmetom činnosti AICES ochrana práv a záujmov svojich členov, podpora ich činnosti v záujme propagácie Slovenskej republiky z hľadiska CR, spolupráca s orgánmi štátnej správy a samosprávy, FO a PO doma a v zahraničí v oblasti informácií a CR, koordinácia činnosti členov AICES najmä v oblasti vzájomnej výmeny informácií.

Orgánmi AICES sú valné zhromaždenie členov, správna rada, prezident, dozorná rada a sekretariát.

Význam činnosti turistických informačných centier

TIC majú plniť najmä tieto úlohy:

- Hľadať a nachádzať potenciálnych návštevníkov v CR;
- Prijímať návštevníkov v CR a poskytovať im všetky potrebné informácie;
- Zatraktívniť pobyty návštevníkom v CR ponukou širokého sortimentu doplnkových služieb;
- Koordinovať činnosť podnikateľských a nepodnikateľských subjektov zainteresovaných na rozvoji CR v mieste alebo regióne CR vrátane výchovy obyvateľstva k CR;

Hlavnou činnosťou TIC je bezplatné poskytovanie informácií verejnosti;

Doplňkovou činnosťou sú služby poskytované za úplatu.

Informácie poskytujú nielen osobne, telefonicky, poštou ale aj prostredníctvom rozhlasu, televízie, internetu.

Niektoré TIC zabezpečujú za úplatu:

- predaj dopravných cenín,
- prepravu v cieľovom mieste a do jeho okolia,
- organizujú turistické vychádzky, výlety a zájazdy,
- poskytujú služby miestnych sprievodcov,
- predávajú vstupenky na kultúrne a športové podujatia, cestovnú literatúru a pod.

Konkrétna ponuka služieb závisí od rozsahu pôsobnosti TIC, ktorá môže byť miestna alebo regionálna.

Turistické informačné centrá – ich poslanie

Poslaním miestnych TIC by malo byť plnenie úloh vo vzťahu k jednotlivým návštevníkom v CR a úloh súvisiacich s podporou cestovného ruchu v stredisku CR. Vo vzťahu **k jednotlivým návštevníkom CR** ide najmä o:

- poskytovanie bezplatných informácií návštevníkom cieľového miesta v rozličnej podobe vrátane tlačených informácií, na webových stránkach internetu a poskytovanie poradenských služieb súvisiacich s CR. Ide o informácie o prírodných atraktivitách, kultúrno-historických pamiatkach, kultúrnych a športových podujatiach, kultúrnych zariadeniach, športových a rekreačných zariadeniach, dopravných spojeniach, možnostiach ubytovania, zmenárenských miestach, možnostiach prenájmu áut, službách cestovných kancelárií a agentúr a pod. Môže ísť aj o informácie encyklopedického charakteru, napr. o osobnostiach mesta, školách, zdravotníckych zariadeniach, mestskej doprave a pod.
- kompletizovanie ponuky CR v cieľovom mieste, vytváranie kompletov služieb, ich ponuka, predaj;
- poskytovanie služieb miestnych /vlastivedných/ sprievodcov a organizovanie ich kvalifikačnej prípravy s výraznou ambíciou rozvoja mestského cestovného ruchu;
- sprostredkovanie ubytovacích a pohostinských služieb;
- sprostredkovanie a poskytovanie dopravných služieb v spolupráci s dopravnými firmami. Ide o prenájom auta a taxi službu ako aj obstarávanie a predaj dopravných cenín;
- spoluúčasť pri organizovaní podujatí pre návštevníkov cieľového miesta, tiež pre miestne obyvateľstvo, predaj vstupeniek na divadelné predstavenia, veľtrhy a výstavy, folklórne slávnosti, športové podujatia a pod.
- ponuka a predaj spomienkových predmetov, cestovnej literatúry a turistických potrieb, napr. turistické mapy, plány mesta alebo regiónu, knižných turistických sprievodcov, propagačné prostriedky a pod.
- v miestach, kde je prejavovaný dopyt aj zo strany zahraničných návštevníkov CR aj zmenárenské služby v súlade s platnou legislatívou.

Poslaním regionálnych TIC je zabezpečenie úloh miestneho TIC v plnom rozsahu, zároveň však plní aj úlohy vo vzťahu k regiónu a to najmä:

- v súlade so zámermi rozvoja CR v regióne metodicky riadi a usmerňuje miestne TIC, zabezpečuje vzdelávanie ich zamestnancov;
- s cieľom podporiť rozvoj CR spolupracuje s orgánmi štátnej správy na okresnej, krajskej a národnej úrovni;
- na základe požiadaviek miestnych TIC zabezpečuje vhodné formy propagácie;
- zabezpečuje propagáciu CR regiónu;
- pravidelne aktualizuje informačný systém CR regiónu;
- sleduje kvalitu poskytovaných služieb v CR, poskytuje poradenské a konzultačné služby podnikateľským subjektom CR;
- vyhľadáva možnosti aktívneho zapájania sa regiónu do regionálnych a národných projektov a programov podpory CR.

Naplnenie poslania každého TIC vyžaduje prítomnosť kvalifikovaných a motivovaných zamestnancov. Prevádzka TIC by mala byť celoročná, počas sezóny aj v sobotu, nedeľu a vo sviatky.

Informačné a rezervačné systémy v cestovnom ruchu

Počítačové systémy rezervovania sa v súčasnosti pokladajú za rozhodujúce distribučné kanály v cestovnom ruchu. Najskôr vznikli v leteckej a železničnej doprave, neskôr v ubytovacích a ďalších službách, vrátane služieb cestovného ruchu. Začiatky sú datované do 50 - tich rokov 20. storočia.

Centrálny rezervačný systém AMADEUS

V Európe je najznámejším systémom rezervácie a predaja palubných leteniek, hotelového ubytovania a prenájmu automobilov.

Vytvorili ho letecké spoločnosti Lufthansa, Air France a Iberia /Španielsko/. Do prevádzky bol uvedený v roku 1990. Prostredníctvom širokej siete terminálov zriadených na miestach predaja letenie a v cestovných kanceláriách umožňujú prístup k informáciám a rezervovanie služieb. Každý terminál disponuje tlačiarňou, zákazník si môže ihneď zakúpiť služby po potvrdení rezervácie centrom.

Centrálny rezervačný systém GALILEO

Vytvorili ho pôvodne letecké spoločnosti British Airways, KLM, Swissair, Alitalia a americká United Airlines. Je to globálna distribučná sieť, do ktorej je v súčasnosti zapojených vyše 30 národných destinačných bánk a jednotlivé firmy z takmer 20 - ich štátov Európy, Nového Zélandu a Ameriky. Produkt centrálného rezervačného systému tvoria letenky, hotelové ubytovanie a prenájom auta. Počet užívateľov sa neustále zvyšuje vzhľadom na možnosť voľného vstupu bez poplatku. Bezplatný vstup je však kompenzovaný vyššou cenou ponúkaných služieb.

Centrálny rezervačný systém WORLDSPAN

Základná ponuka tohto CRS je rozšírená aj o rezerváciu a predaj trajektov. Pôvodne americký systém je v súčasnosti zastúpený v 22 krajinách Ameriky, Európy, Stredného Východu a Južnej Afriky. V poslednom čase sa tento systém orientuje do Európy, kde podstatne zvýšil svoje zastúpenie najmä od roku 1993. Prostredníctvom pod systému ACCES Plus sa na Worldspan napájajú ďalšie letecké spoločnosti a cestovné kancelárie z krajín strednej a východnej Európy. Napr. Maďarsko – Cooptourist, Malév; Poľsko – LOT; Rusko – Aeroflot Russian International.

V súčasnom období už možno hovoriť o aktivizácii slovenských cestovných kancelárií, ktoré vstupujú do medzinárodných rezervačných systémov ako užívatelia – odberatelia leteniek. Na Slovensku však neexistuje na začiatku 21. storočia hotelová spoločnosť alebo CK, ktorá by vytvorila slovenský rezervačný systém vybraných hotelov a s touto databankou by vstúpila do

niektorého medzinárodného CRS. Vďaka členstvu vo franchisingovom medzinárodnom hotelovom reťazci GLOBAL II je napojený zatiaľ len bratislavský hotel Forum na jeho kooperujúce medzinárodné rezervačné systémy – Apollo, Sabre, System One a Worldspan.

Okrem uvedených existujú ďalšie národné a medzinárodné počítačové systémy rezervovania – napr. Ultra Switch, Abacus, Fantasia, Southern Cross a iné.

I N T E R N E T

V cestovnom ruchu sa využíva aj **Internet – svetový informačný a komunikačný systém**. Môžeme ho stručne charakterizovať ako **sieť poprepájaných počítačov, ktorá sa skladá z množstva menších počítačových sietí a ich podsietí**. Jedinečnosť Internetu je v tom, že sa sieť rozkladá po celom svete. Nemá priameho vlastníka, aj keď každá jeho časť je vo vlastníctve nejakej organizácie alebo štátu. Používatelia sa môžu prostredníctvom Internetu dostať na ľubovoľné miesto, ktoré je pripojené na jeho sieť. Používanie prenosných počítačov rozšírilo výrazne jeho využívanie.

Internet umožňuje prístup k rozsiahlym databázam zo všetkých odborov ľudskej činnosti vrátane ponúk služieb cestovných kancelárií, hotelov, dopravných spoločností a iných.

Komunikačným jazykom je angličtina, no mnohé informácie sú dostupné vo viacerých jazykoch.

Zo služieb Internetu sa v CR zatiaľ najviac využíva **elektronická pošta a WWW – World Wide Web**.

Informačná služba Internetu WWW je sústavou stránok plných textu, grafiky a ďalších informácií, navzájom prepojených odkazmi. Webové stránky sa využívajú na ponuku produktov cestovných kancelárií a cestovných agentúr, hotelov, reštaurácií, dopravných spoločností a iných subjektov, s možnosťou objednania a kúpy ponúkaného produktu. Internet ako najmodernejší a najdostupnejší prostriedok distribúcie informácií je jedným z najdôležitejších masovokomunikačných prostriedkov.

Na komunikáciu prostredníctvom Internetu sa v cestovnom ruchu využíva aj **elektronická pošta /e-mail/**, ktorá je efektívnym spôsobom komunikácie a oproti klasickej pošte je nielen lacnejšia, ale hlavne rýchlejšia.

Internet ponúka možnosti, ktoré skracujú distribučné kanály produktov cestovného ruchu a znižujú náklady.

Aplikácia Internetu v činnosti podnikov CR umožňuje uspokojovať potreby zákazníka po informáciách vtedy keď má zákazník čas; môže ich získať v pohodlí domova s možnosťou rezervovania, prípadne objednania služby.

Propagácia v cestovnom ruchu

Jedným zo špeciálnych znakov služieb cestovného ruchu je *nevyhnutnosť poskytovania informácií o službách a ich kvalite*. Na tento účel slúži propagácia v cestovnom ruchu.

Nositeľom ponuky zájazdov a pobytov cestovných kancelárií je ich propagácia vhodne volenými priamymi a nepriamymi metódami a propagačnými prostriedkami.

Priame metódy propagácie

Uplatňuje sa hlavne tzv. priama propagácia, označovaná aj ako **nábor /akvizícia/**, s použitím špecifických propagačných prostriedkov, hlavne **náborového /akvizičného/ listu**.

Náborový list je adresný, zameraný na určitý okruh zákazníkov, preto musí obsahovať propagačné argumenty, vyvolávajúce pozornosť a záujem adresáta. Môže byť použitý *jednorázovo, v určitých časových intervaloch alebo v sérii*, to znamená, že ponuka je rozdelená do niekoľkých častí, pritom každá je súčasťou celku.

K priamym metódam propagácie patrí aj **osobný nábor**.

Vykonávajú ho pracovníci cestovných kancelárií, prípadne sprievodcovia cestovného ruchu. Nábor umožňuje rozšíriť objektívne informácie, poznatky o miestach, objektoch, tovare a službách cestovného ruchu.

Pracovník musí mať dostatok psychologických poznatkov z oblasti styku s ľuďmi, musí byť bystrý, inteligentný, k sebe kritický a náročný. Významnú úlohu má tiež vonkajší vzhľad – oblečenie, upravenosť. Dôležitý je charakterový prejav – zdvorilosť, slušnosť, porozumenie, ohľaduplnosť, ale aj gestá a mimika. Nevyhnutné sú nielen odborné znalosti, ale aj široký kultúrny rozhľad, ovládanie poznatkov z foriem spoločenského styku, musí mať bohatú slovnú zásobu, využívať materinský jazyk, cudzie jazyky a pod. Má propagovať nielen firmu, pre ktorú pracuje, ale aj Slovensko.

Nepriame metódy propagácie

Pri tejto metóde propagácie pôsobí cestovná kancelária na širokú spotrebiteľskú verejnosť. V tomto prípade je z propagačných prostriedkov najvhodnejší **katalóg zájazdov a pobytov**.

Používajú sa aj ďalšie propagačné prostriedky a to prospekt, plagát, propagácia v masmédiách, propagácia na mediálnych nosičoch, výkladná skriňa, vitríny v cestovných kanceláriách a v iných priestoroch.

Druhy propagačných prostriedkov

Katalóg zájazdov je menovitý zoznam štandardných zájazdov a pobytov na určité obdobie, zvyčajne sezónu, vypracovaný cestovnou kanceláriou s cieľom získať potenciálneho zákazníka a uľahčiť jeho rozhodovanie o tom, kde, kedy, ako a za akých podmienok stráviť dovolenku.

Je to viacstránkový propagačný prostriedok. Jeho prehľadnosť, usporiadanie, vhodné a pôsobivé grafické riešenie umožní ľahkú a rýchlu orientáciu. Väčšina väčších cestovných kancelárií vydáva katalógy zájazdov a pobytov na určitú sezónu – letnú, zimnú.

Tiež môžu vydávať katalógy podľa cieľového miesta – domáce pobyty, zahraničné pobyty, ponuka vidieckej turistiky a pod.

Prospekt je najčastejšie používaným propagačným prostriedkom. Je to samostatné viacstránkové tlačivo s textom, farebnými fotografiami, grafikou, prípadne mapkami. Vydáva sa skladaný alebo viazaný.

Ked' má vzbudiť pozornosť tak je jednoduchý a obsahuje napr. len popis fotografií s poznámkou, kde je možné získať viac informácií.

Ked' má sprostredkovať ponuku, je rozsiahlejší a obsahuje informácie o možnosti ubytovania, stravovania, dopravnej dostupnosti, ceny služieb a pod.

Informačný prospekt je určený účastníkom, ktorí sa už rozhodli pre návštevu určitého miesta a mal by obsahovať informácie napr. o trase, pobytovom mieste, pamätihodnostiach miesta a jeho okolia a pod.

Plagát – je to jednostránkové tlačivo, ktoré pomocou obrazu a stručného textu má upútať pozornosť. Dobrý plagát má spravidla len jeden obraz. Text nemá vysvetľovací charakter. Plagáty sa umiestňujú na frekventované miesta, napr. železničné a autobusové stanice, dopravné prostriedky, hotelové haly, priestory cestovnej kancelárie a pod.

Masmédiá /rozhlas, televízia, film, tlač/ - v závislosti od médií využívajú CK na propagáciu inzeráty, propagačné heslá, slogany, propagačné piesne, kresby, fotografie, hrané a kreslené filmy, televízne šoty, prípadne reportáže, v rozhlase tiež monológy, dialógy, scénky, znelky, hudbu, články, správy a pod. Vhodnými propagačnými prostriedkami sú videokazety, DVD, zamerané na propagáciu miest a podujatí cestovného ruchu.

Výkladná skriňa cestovnej kancelárie môže byť tiež veľmi vhodným propagačným prostriedkom. Môžu byť v nej umiestnené výstavné panely, pútače, prospekty, cestovná literatúra, spomienkové predmety a iný propagačný materiál.

Priamo v priestoroch CK sa používajú aj **vitríny** určené na vystavenie trojrozmerných propagačných prostriedkov – spomienkových predmetov, suvenírov a pod.

Vyhľadávanou možnosťou na prezentáciu ponuky je účasť cestovných kancelárií na významných svetových, medzinárodných, národných a regionálnych výstavných a veľtržných podujatiach cestovného ruchu, napr. Slovakiatour Bratislava, veľtrhy v Brne, Berlíne a pod.

Kontrolné úlohy k tematickému celku Informačné služby

1. Zdôvodnite význam poskytovania informačných služieb v cestovnom ruchu.
2. Vymenujte informácie, ktoré vyžadujú potenciálni účastníci cestovného ruchu v mieste svojho bydliska.
3. Uveďte možné zdroje z ktorých získavajú účastníci cestovného ruchu informácie počas prepravy do cieľového miesta a v cieľových miestach.
4. Vysvetlite význam činnosti turistických informačných centier v Slovenskej republike.
5. Rozveďte možnosti využitia Internetu z hľadiska poskytovania informácií v cestovnom ruchu.
6. Poukážte na metódy propagácie služieb v cestovnom ruchu.
7. Charakterizujte jednotlivé druhy propagačných prostriedkov, ktoré sú využívané v cestovnom ruchu.

Problémové úlohy

Otvorte si na internete webovú stránku Asociácie informačných centier Slovenska a oboznámte sa s jej obsahom.

Otvorte si na internete webovú stránku ľubovoľnej cestovnej kancelárie a zhodnoťte jej ponuku.

III. Služby rekreačnej dopravy

Význam dopravných služieb v cestovnom ruchu

Doprava je jedným zo základných predpokladov rozvoja cestovného ruchu. Preklesuje priestorové rozdiely medzi miestom bydliska a miestom cestovného ruchu. Poskytovanie dopravných služieb súvisí s rozvojom osobnej dopravy, ktorá je z historického hľadiska jednou zo základných príčin cestovania a cestovného ruchu. Doprava uspokojujúca potreby návštevníkov v cestovnom ruchu sa označuje ako **rekreačná doprava**.

V CR je významná nielen **verejná osobná doprava**, ale aj **individuálna doprava** osobnými dopravnými prostriedkami. Verejná doprava je uskutočňovaná podľa vopred určených prepravných a tarifných podmienok a prístupná každému záujemcovi.

Dopravnými službami v CR rozumieme tie, ktoré sú spojené so zabezpečením prepravy návštevníkov v CR a ich batožiny vrátane poskytovania informácií o dopravnom spojení, rezervovania miest v dopravných prostriedkoch, predaja dopravných cenín, vybavovania reklamácií cestovného a pod.

V závislosti od druhu dopravného prostriedku poskytujú dopravné služby **dopravcovia** /dopravné podniky/ alebo ich obstarávajú **prepravcovia** /napr. cestovné kancelárie/.

Členenie dopravných služieb:

1. **Podľa druhu dopravy** – ide o služby železničnej, cestnej, leteckej, vodnej a ostatnej dopravy
2. **Z teritoriálneho hľadiska** – ide o služby vnútroštátnej a medzinárodnej dopravy
3. **Z hľadiska periodicity** – ide o služby v pravidelnej a nepravidelnej, resp. mimoriadnej doprave.

Ostatná doprava – je označovaná aj ako vnútroštedisková doprava – ide o dopravu v cieľovom mieste, napr. metro, električka, trolejbus; dopravu osobnými horskými dopravnými zariadeniami – lanovka, vlek, resp. špecifickú dopravu – kónský záprah, sane a pod.

Pravidelná doprava – je to preprava po vymedzenej trase a podľa cestovného poriadku.

Nepravidelná, resp. mimoriadna, charterova – uskutočňuje sa na objednávku žiadateľa.

Výkonom dopravy je **preprava**. Každá preprava sa uskutočňuje podľa **plánu prepravy**, resp. **prepravného poriadku**.

Dopravné služby sú platenými službami. Zoznam cien a súhrn podmienok, podľa ktorých sa preprava uskutočňuje, obsahuje **prepravná tarifa**. Tarifná sadzba zohľadňuje prepravnú vzdialenosť, rýchlosť prepravy, pohodlie prepravy a prepravné zľavy. Každý druh dopravy má svoj tarifný systém.

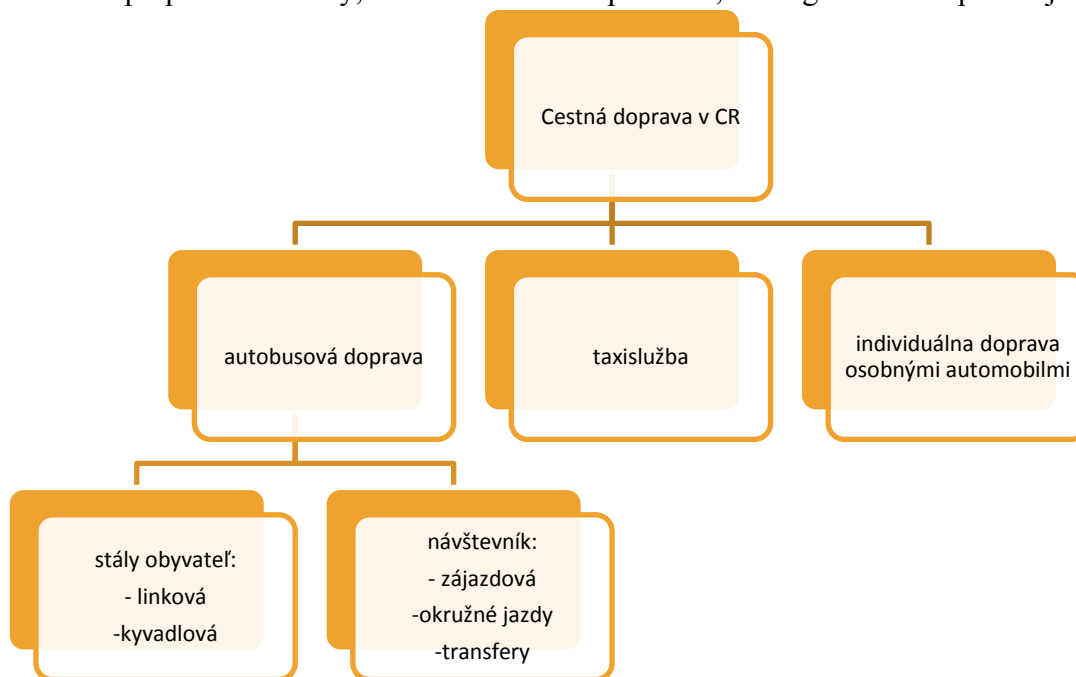
Na použitie dopravného prostriedku je cestujúci povinný obstarat' si **dopravnú ceninu**. Dopravná cenina je poukážka oprávňujúca uskutočniť cestu tým dopravným prostriedkom, smerom a cestovnou triedou, pre ktorú je určená /cestovný lístok na vlak, autobus; letenka, miestenka a pod./.

Cestná doprava a jej služby

Cestná doprava predstavuje v cestovnom ruchu prepravu účastníkov cestnými dopravnými prostriedkami po cestách. Uskutočňuje sa hromadne autobusmi alebo individuálne osobnými automobilmi.

Výhody: výhodná prepravná rýchlosť; vysoká pohotovosť k preprave; dostupnosť miest a stredísk cestovného ruchu.

Nevýhody: pomerne malá kapacita – autobus cca 40 – 56 miest na sedenie, automobil 4 – 8 miest; obmedzená preprava batožiny; určitá miera nebezpečnosti; ekologická záťaž pre krajinu.



Materiálno technické podmienky poskytovania služieb cestnej dopravy tvorí:

- Cestná sieť – **pozemné komunikácie**;
- **Dopravné prostriedky** – autobusy, osobné automobily, motocykle a pod.
- **Dopravné zariadenia** – dopravné značky; svetelné a akustické signálne zariadenia.

Dôležitú úlohu pri zabezpečovaní cestnej dopravy má aj autobusový – **autokarový park**. V zahraničí sa autokary v závislosti od úrovne pohodlia a vybavenosti, zaraďujú do štyroch kategórií, označených 1 – 4 hviezdikami. Napr. autokar so štyrmi hviezdikami je vybavený WC a umývadlom, barom s chladenými nápojmi, palubnou kuchyňou, šatňou, klimatizáciou, farebným TV a videom. Pri konštrukcii autokarov sa dbá na dobrý výhľad – sú tam panoramatické okná -, oddych vodiča a veľký batožinový priestor. Výrobcovia autokarov sú napr. Mercedes, Neoplan,....

Špecifickým autokarom je **rotel**, ktorý poskytuje cestujúcim aj možnosť prenocovania. Prvý typ rotelu predstavuje kombináciu bežného autokaru a prívěsu, v ktorom sú umiestnené lôžka na prenocovanie /pre 42 ľudí/. Druhým typom je autokar, ktorého predná časť je prispôbená na sedenie a v zadnej časti sú lôžka pre cestujúcich. /20/.

Čoraz viac sa využívajú obytné prívesy /karavany/ a osobitne upravené obytné automobily /Mobil Home/. Ich výhoda je v tom, že cestujúci sú nezávislí na ubytovacích zariadeniach, nevýhodou je vyššia spotreba pohonných hmôt.

Autobusovú dopravu zabezpečujú viaceré podnikateľské subjekty – dopravné spoločnosti, cestovné kancelárie /vlastníci autobusov/ a i. Na prepravu do zahraničia slúži okrem iného významná medzinárodná sieť liniek autokarov na pravidelných trasách v Európe – **Eurolines**, organizovaná Medzinárodnou úniou cestnej dopravy /IRU - International Road Transport Union/ a realizovaná viac ako 30 autobusovými spoločnosťami z celej Európy vrátane autodopracovcov zo Slovenskej republiky.

Pozemné komunikácie

Podľa dopravného významu, určenia a technického významu sa rozdeľujú na:

- Diaľnice
- Cesty
- Miestne komunikácie
- Účelové komunikácie.

Diaľnice a cesty tvoria jednotnú komunikačnú sieť. **Diaľnica** má značný ekonomický prínos – nižšia spotreba pohonných hmôt v dôsledku skrátenia trasy cesty a plynulosti jazdy, zníženie opotrebenia vozidiel, zníženie nehodovosti atď. Ich budovanie je však investične náročné.

Cesty sa rozdeľujú do troch tried:

- Cesty I. triedy – sú označené číslami od 1 do 99; majú medzinárodný a celoštátny význam;
- Cesty II. triedy – označené číslami od 100 do 999; majú okresný význam;
- Cesty III. triedy – sú všetky ostatné, ktoré spájajú jednotlivé obce so sieťou ciest vyšších tried;

Vybrané cesty sú zaradené do medzinárodnej cestnej siete, označené sú písmenom E a poradovým číslom.

Rozvoj cestnej siete vyžaduje zároveň budovanie zariadení pre mototuristov pri hlavných cestných trasách. Ide o čerpacie stanice pohonných hmôt, servisné opravovne a autoservisy, motoresty, motely, odťahovú službu, dopravnú políciu, odpočívadlá vybavené prístreškami a hygienickými zariadeniami a pod.

Cestovné poriadky

Pravidelná autobusová doprava sa uskutočňuje na pravidelných domácich a medzinárodných linkách podľa platných cestovných poriadkov. Cestovný poriadok veľkých dopravných spoločností má formu knižného vydania, využívajú sa aj vývesky a oznamovacie tabule.

Každý cestovný poriadok obsahuje obvyčajne poučenie o jeho používaní, vysvetlenie značiek, podmienky prepravy, upozornenia pre cestujúcich a vlastný prepravný plán jednotlivých liniek.

Cestovný poriadok nepravidelných prepráv spracúvajú dopravcovia jednotlivo na objednávku cestovných kancelárií, podľa ich požiadaviek.

Dopravné ceniny

V pravidelnej autobusovej doprave sa používajú cestovné lístky, prípadne aj batožinové lístky, vydávané vodičmi v autobusoch, alebo cestovné lístky s miestenkami v predpredaji s využitím automatizovaného miestenkového systému. Používajú sa aj tzv. čipové karty s predplateným kreditom.

V nepravidelnej doprave sa používajú spoločné cestovné lístky.

Cestovné za prepravu osôb a dovozné za prepravu batožín sa určuje podľa kilometrových vzdialeností.

Zľavnené cestovné je aktuálne najmä pre deti, študentov a dôchodcov, ktorí spĺňajú predpísané podmienky na poskytnutie zľavy.

Reklamácie

Nárok na vrátenie cestovného môže cestujúci uplatniť vtedy, keď nepoužil cestovný lístok, alebo ho použil len čiastočne, pretože preprava bola znemožnená. Podmienkou je potvrdenie nepoužitého alebo čiastočne použitého cestovného lístka sprievodcom, vodičom alebo iným oprávneným orgánom dopravcu.

Ceny a podmienky nepravidelnej autobusovej prepravy obsahuje zmluvný dohovor medzi dopravcom a objednávateľom. Po ukončení prepravy potvrdí zástupca objednávateľa napr. sprievodca CR správnosť záznamov o uskutočnenej preprave. Dopravca fakturuje objednávateľovi prepravné a výdavky hradené v hotovosti napr. poplatky za parkovanie a pod.

Sortiment poskytovaných služieb

- Závisí od toho, či sa preprava cestujúcich uskutočňuje pravidelnou alebo nepravidelnou, verejnou alebo neverejnou autobusovou dopravou, taxislužbou, prípadne individuálne osobnými automobilmi.

Pravidelná autobusová doprava, organizovaná na vnútroštátnych a medzinárodných linkách sa uskutočňuje na vopred určenej trase dopravnej cesty, pri ktorej cestujúci nastupujú a vystupujú na vopred určených zastávkach. V dňoch pracovného pokoja, keď sa predpokladá zvýšená intenzita cestovania do stredísk CR, zabezpečuje sa často aj **kyvadlová doprava**. Ide o prepravu medzi dvoma miestami a buď pravidelne alebo podľa potreby.

Nepravidelná /neverejná, príležitostná/ autobusová doprava sa uskutočňuje na základe dohôd /objednávky/ medzi dopravcami a cestovnými kancelárkami. Uspokojuje prepravné potreby len určitej skupiny cestujúcich po dohodnutej trase dopravnej cesty, s dohodnutými zastávkami, v dohodnutom čase a za dohodnuté cestovné. Člení sa na *zájazdovú, okružnú /vyhliadkovú/ a transfer* /napr. preprava na stanicu, letisko a pod./.

Taxislužba je verejnou cestnou dopravou určenou na prepravu osôb a ich batožín osobnými vozidlami s kapacitou najviac deväť osôb vrátane vodiča.

Individuálna doprava osobným automobilom sa uskutočňuje vlastníkom vozidla alebo požičaným automobilom. Niektoré autá je možné prenajať len s vodičom, napr. limuzíny. Pri cestách do zahraničia je potrebná tzv. zelená karta. Je to medzinárodná poisťovacia karta, ktorá potvrdzuje zaplatenie povinného ručenia.

V cestnej preprave sa poskytujú viaceré druhy služieb. Ide o poskytovanie informácií o dopravných spojoch, rezervovanie miest v dopravnom prostriedku, úschovu a prepravu batožiny, občerstvenie počas prepravy, možnosť stravovania na vybraných autobusových staniach – osobitne v nočných hodinách, v niektorých prípadoch aj zdarma ponuka časopisov, služby poskytované v zariadeniach na odpočívadlách v blízkosti hlavných cestných ťahov a pod.



Železničná doprava a jej služby

Železničná doprava zabezpečuje prepravu účastníkov CR osobnými vozňami po železnici. **Výhody:** hromadnosť; plynulosť; bezpečnosť; veľmi malá závislosť od prírodných vplyvov; umožňuje prepravu cestujúcich vo všetkých ročných obdobiach, počas dňa aj v noci. **Nevýhody:** obmedzená dostupnosť niektorých, najmä horských oblastí a stredísk cestovného ruchu.

Materiálne podmienky poskytovania služieb

- Sieť dopravných ciest – železničné trate vrátane železničných staníc;
- Trakčné dopravné prostriedky – lokomotívy;
- Dynamické závesné prostriedky – železničné osobné vozne zoradené do vlakových súprav;
- Prostriedky oznamovacej a zabezpečovacej techniky.

Z pohľadu cestujúcich sú rozhodujúce **kategórie osobných vlakov**. S ohľadom na prepravnú vzdialenosť, rýchlosť, pohodlie cestovania a pod. sa vlaky členia do kategórií:

EuroCity, InterCity, SuperCity, EuroNight, expresy, rýchliky, zrýchlené vlaky a osobné vlaky. Ďalej sa rozlišujú povinne alebo nepovinne miestenkové, lôžkové a ležadlové vlaky, prípadne ich časti /vozne/.

Mototuristi môžu využiť na prepravu **autovlak**, ktorý je zostavený z osobných vozňov a špeciálnych nákladných vozňov na prepravu ich automobilov. Majú skratku TAT – Train-Auto-Train.

Atrakciou v cestovnom ruchu sú **horské železnice**, ktoré vedú horskými úsekmi a často prekonávajú prevýšenie pomocou ozubníc a **lesné železnice**, ktoré slúžili pôvodne na prepravu dreva a sú niekedy len s konským pohonom. /Vychylovka, Čierny Balog/

Služby železničnej dopravy poskytujú v niektorých krajinách viaceré železničné spoločnosti, v iných krajinách národné železničné spoločnosti. Na území Slovenska tieto služby zabezpečuje Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. /ZSSK/., ktorá okrem iného zabezpečuje aj prepravu návštevníkov v CR.

Z hľadiska CR sú dôležité najmä tieto druhy služieb železničnej dopravy:

- **Pravidelná preprava** – podľa cestovných poriadkov
- **Preprava zvláštnymi /mimoriadnymi/ vlakmi**, prípadne vozňami zaradenými do pravidelných vlakových súprav /konferenčné, spoločenské, tanečné vozne a pod./; Obľúbené sú aj **vyhliadkové vlaky**, **spomienkové vlaky** alebo **nostalgické vlaky**, ktoré sú väčšinou múzejnými exponátmi.
- **Preprava rekreačnými vlakmi** – rešpektuje smerovanie dopravy, jej frekvenciu

Okrem prepravy sú poskytované aj stravovacie, informačné, rezervačné, ubytovacie služby, predaj dopravných cenín, udržiavanie poriadku a čistoty vo vlakoch a pod.

Cestovné poriadky

Železničný cestovný poriadok je časový a miestopisný plán vlakových spojov s uvedením kilometrových vzdialeností umožňujúcich výpočet cestovného. Automatické vyhľadanie spojenia podľa požiadavky cestujúceho umožňuje elektronický cestovný poriadok.

Knižný cestovný poriadok sa spracúva vo viacerých verziách, a to ako *celoštatny*, *regionálny* alebo *traťový* cestovný poriadok. Celoštatny cestovný poriadok obsahuje aj prehľad priamych vlakov do zahraničia a vybrané nadväzujúce vlaky v zahraničí.

Knižné vydanie obsahuje všeobecné pokyny na použitie CP, vysvetlenie značiek, zoznam železničných staníc, pokyny pre cestujúcich, cenník obyčajného cestovného, čísla vlakových spojov a pod. Najdôležitejšie informácie sú uvedené aj v cudzích jazykoch. podmienky na vypravenie mimoriadneho vlaku.

Cestovný poriadok nepravidelnej prepravy /mimoriadneho vlaku/ vypracúvajú železnice na základe objednávky žiadateľa, zvyčajne cestovnej kancelárie, ak žiadateľ splnil požadované náležitosti.

Dopravné ceniny

Cestujúci je povinný obstarat' si dopravnú ceninu už pred nástupom do vlaku. Na dopravnej cene je okrem iného vždy uvedená jej platnosť, ako aj cena za prepravu – cestovné.

Dopravnou ceninou v železničnej doprave je **cestovný lístok**, **miestienka**, **lôžkový** a **ležadlový lístok**. V medzinárodnej doprave sa používajú aj tzv. kupónové cestovné lístky, príp. medzinárodné prepravné registre určené na prepravu skupín účastníkov CR, prípadne iné.

Súhrn podmienok, podľa ktorých sa preprava uskutočňuje, obsahuje **prepravná tarifa**. **Tarifná sadzba** základného cestovného zohľadňuje prepravnú vzdialenosť, rýchlosť prepravy, pohodlie, počet cestujúcich, platobné a stornovacie podmienky a iné.

Zľavy

Zľavy z cestovného poskytuje Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. a zahraničné spoločnosti za presne špecifikovaných podmienok tak jednotlivcom, ako aj skupinám. Výrazné zľavy sa poskytujú mládeži v medzinárodnej preprave na základe poukazov Interrail, Eurotrain, a iných. Za zvýhodnených podmienok sa môžu prepravovať aj dôchodcovia, deti, študenti a držiteľia preukazov zdravotne postihnutých osôb.

Reklamácie

Náhradu cestovného môže cestujúci požadovať uplatnením reklamácie v určených prípadoch, napr. keď nepoužil cestovný lístok a vrátil ho v určenej lehote pred odchodom vlaku; keď musel cestovať nižšou triedou, než tou, pre ktorú mal zakúpený lístok; z dôvodu železničnej nehody, živelnnej pohromy a pod.

V prípade reklamácie je cestujúci povinný vždy predložiť nepoužitý cestovný lístok, prípadne potvrdenie sprievodcu vo vlaku a pod.

Žiadna náhrada sa neposkytuje za stratenú dopravnú ceninu ani za zle vydaný cestovný lístok.



Letecká doprava a jej služby

Predstavuje v cestovnom ruchu najrýchlejší spôsob prepravy, ktorý umožňuje rýchle spojenie aj medzi značne vzdialenými miestami.

Výhody: vysoká prepravná rýchlosť; pohodlie; kultúra cestovania;

Nevýhody: vysoké prevádzkové náklady a z toho vyplývajúce vysoké ceny prepravného; určitá závislosť od klimatických podmienok; znečisťovanie ovzdušia;

Letecky prepravovaným cestujúcim poskytujú služby leteckí dopravcovia – **letecké spoločnosti**, ktoré prevádzkujú vlastnú alebo prenajatú lietadlovú techniku. Okrem klasických /siet'ových/ dopravcov ponúkajú svoje produkty aj nízkonákladoví leteckí dopravcovia. /Ryanair, easyJet,.../

Klasický /siet'ový/ dopravca ponúka možnosť prepravy a prestupov v rámci svojej siete a v rámci spolupráce s inými dopravcami „obvyklú“ úroveň produktu, t. j. z pohľadu cestujúceho pohodlnejšie sedenie alebo občerstvenie zdarma.

Nízkonákladový dopravca ponúka len priame lety bez akýchkoľvek prestupov, t. j. prepravu z bodu do bodu v lietadlách s vysokou hustotou sedadiel, obvykle bez zdarma poskytnutého občerstvenia, bez možnosti využitia nadväzujúcej prepravy v prípade prestupov.

Letecky prepravovaným cestujúcim poskytujú široký sortiment služieb nielen letecké spoločnosti, ale aj ďalšie podnikateľské subjekty, ktorých prevádzky sa nachádzajú v budovách letísk.

Funkciu národného leteckého dopravcu plnia na Slovensku Slovenské aerolínie.

Služby poskytované letecky prepravovaným cestujúcim

Služby leteckých dopravcov

- informačné služby
- rezervovanie miest v lietadlách
- predaj leteniek
- služby pozemnej dopravy
- služby spojené s odbavením cestujúcich
- služby spojené s odbavením cestujúcich a ich batožiny
- palubné batožiny

Služby iných podnikateľských subjektov

- služby správy letiska
- stravovacie služby
- zdravotnícke služby
- obchodné služby
- zmenárenské služby
- ostatné služby



Dopravné ceniny

Leteckej prepravy sa môže zúčastniť cestujúci len na základe platnej dopravnej ceniny – **letenky** – vystavenej na určitú leteckú linku.

Vo vnútroštátnej leteckej doprave je dopravnou ceninou **letenka s miestenkou**, vystavená individuálne pre každého cestujúceho.

Má tri časti – **kupóny**:

Pokladničný kupón je na zúčtovanie predajným miestom,

Letový kupón je pre cestujúceho na registráciu pred odletom, za ktorý dostáva výmenou **palubnú vstupenku** do lietadla a

Kupón pre cestujúceho, ktorý je dokladom o uskutočnenej preprave.

Dopravné ceniny pre medzinárodnú prepravu vystavujú aj predávajú jednotlivé letecké spoločnosti a ich agentúry /cestovné kancelárie, obchodné zastupiteľstvá a pod. Predaj sa viaže na predloženie platného cestovného dokladu a víza do krajín s vízovou povinnosťou.

Letenka je neprenosná a platí len pre cestujúceho, ktorému bola vystavená. Časová platnosť letenky pri použití normálnej tarify je jeden rok odo dňa nástupu letu na prvý úsek cesty. U špeciálnej tarify, napr. rekreačnej, je platnosť rôzne obmedzená.

Dopravnou ceninou je aj **batožinový lístok**, ktorý je dokladom o prepravovanej batožine.

Letecké linky, letiská, letové poriadky

Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb tvoria

- dopravné prostriedky – lietadlá
- letiská, vrátane letiskových budov /terminálov/ pre cestujúcich
- dopravné cesty
- navigačné, bezpečnostné a iné zariadenia.

Lietadlá sa podľa počtu cestujúcich delia na

- aerotaxi – 3 – 10 cestujúcich
- malé dopravné lietadlá – 10 – 30 cestujúcich

- stredné dopravné lietadlá – 30 – 100 cestujúcich
- veľké dopravné lietadlá – 100 – 250 cestujúcich
- veľkokapacitné airbussy – vyše 250 cestujúcich.

Lietadlá sa členia aj *podľa doletu* a to na lietadlá určené na krátke trate, stredné trate a diaľkové trate.

Cestujúcim je poskytovaná možnosť prepravy v kabínach rôznych *tried*, ktoré sa odlišujú rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb a tým aj cenou za prepravu. Ide o

- prvú triedu – First Class Category
- triedu pre obchodných cestujúcich – Business Class Category
- ekonomickú triedu – Economy/Coach Class Category.

Letiská sú vybavené stavebnými a technickými zariadeniami, ktoré zabezpečujú bezpečné pristávanie a vzlet lietadiel, vybavovanie cestujúcich a nákladov pred odletom a po prilete, ako aj na riadenie leteckej prevádzky vo vymedzenom priestore a na prevádzkové ošetrovanie a údržbu lietadiel, ktoré používajú letisko.

Dopravné cesty /letecké linky/ predstavujú myslennú čiaru letu lietadiel atmosférou, ktorá je na zemi spojená letiskami, pomocnými pristávacími plochami, orientačnými majákmi a letiskovými zariadeniami.

Letecké spoločnosti poskytujú komplexné služby cestujúcim na pravidelných a nepravidelných linkách.

V **nepravidelnej /charterovej/ preprave**, ktorá sa uskutočňuje na objednávku cestovných kancelárií, sa dosahuje vyššie využitie prepravnej kapacity lietadiel, čo umožňuje prepravu za nižšie ceny, ako sú ceny v pravidelnej doprave.

Pravidelná letecká preprava sa uskutočňuje podľa letových poriadkov.

Letový poriadok je časový plán letov, zostavuje sa na určité, obyčajne letné a zimné obdobie, pre vnútroštátnu a medzinárodnú prepravu. V medzinárodnej preprave sa pri jeho zostavení využívajú výsledky spolupráce so zahraničnými leteckými spoločnosťami.

Letový poriadok môže dopravca zmeniť počas jeho platnosti aj bez predchádzajúceho oznámenia. Príčinou zmeny môže byť okrem iného ohrozenie bezpečnosti letu.

Práva a povinnosti cestujúcich upravuje **letecký prepravný poriadok**. Vztahuje sa na vnútroštátnu a medzinárodnú prepravu.

Dospelí cestujúci, ale aj deti majú možnosť bezplatne prepraviť batožinu určitej hmotnosti v závislosti od triedy prepravy. V prvej triede ide o batožinu s hmotnosťou max. do 40 kg, v triede pre obchodných cestujúcich do 30 kg a v ekonomickej triede do 20 kg. Táto hmotnosť sa označuje ako **voľná hmotnosť batožiny** a je zahrnutá v cene letenky. Batožina, ktorá prekračuje povolenú je hmotnosť je **nadmerná batožina** a platí sa za ňu osobitný poplatok.

Batožina cestujúcich sa ďalej delí na **zapísanú /odbavenú/ batožinu a nezapísanú /kabinovú, príručnú/ batožinu**.

Zapísaná /odbavená/ batožina je batožina, ktorú odovzdáva cestujúci dopravcovi na prepravu riadne zabalenú, označenú menovkou s adresou bydliska. Cestujúci dostane batožinový lístok, ktorým sa označila aj batožina. Obmedzená je preprava horľavých látok, výbušnín, zbraní, chemických látok a pod.

Nezapísaná /kabinová, príručná/ batožina sa prepravuje v kabíne pre cestujúcich. Počas letu ju má cestujúci pod dohľadom a sám za ňu zodpovedá. Batožina má predpísané rozmery a nesmie obsahovať nebezpečné predmety ako zbrane, nože, nožnice a v určitých obdobiach aj tekutiny, gély a pod.

Dopravné zľavy

Leteckí dopravcovia prepravujú cestujúcich aj za zvýhodnených podmienok s poskytnutím rôznych druhov zliav. Zľavy sa diferencujú podľa toho, či ide o vnútroštátnu alebo medzinárodnú prepravu jednotlivého účastníka alebo skupiny; jednoduchý, spätočný alebo okružný let a pod. Sú poskytované zľavy napr. pre deti, študentov, diplomatov, vojakov, lodné posádky, rodiny a pod.

Reklamácie

Aj tu ide o uplatnenie nároku cestujúceho voči dopravcovi na vrátenie cestovného alebo jeho pomernej časti. Reklamáciu je možné uplatniť v mieste, v ktorom si cestujúci letenku obstaral. Za zrušenie letu zo strany cestujúceho musí cestujúci zaplatiť stornovací poplatok.

Vodná doprava a jej služby

Vodná doprava umožňuje prepravu účastníkov cestovného ruchu dopravnými prostriedkami /plavidlami/ po vodných cestách. Patrí medzi najstaršie druhy dopravy používané na prepravu osôb. Jej význam z hľadiska cestovného ruchu je podmienený najmä existenciou vhodných vodných tokov a plôch /riek, jazier, morí/. Najrozvinutejšia je preto v prímorských krajinách. V našich podmienkach má v cestovnom ruchu len okrajový význam.

Výhody: značná prepravná kapacita plavidiel najmä v námornej doprave; je najlacnejším druhom prepravy;

Nevýhody: malá prepravná rýchlosť; obmedzená dostupnosť stredísk cestovného ruchu, s výnimkou tých, ktoré sú na morskom pobreží. Preto sa využíva hlavne na rekreačné plavby spojené s možnosťou ubytovania a stravovania na lodi.

Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb

Tvoria ich **vodné cesty; dopravné prostriedky /plavidlá/; prístavy;**

Vodné cesty sú základným predpokladom rozvoja vodnej dopravy. Členia sa na **vnútrozemské a námorné**.

K **vnútrozemským vodným cestám** patria otvorené a regulované splavné rieky, prieply, jazerá a umelé vodné plochy /priehrady/.

Námorné vodné cesty tvoria pobrežné vody /teritoriálne/ a otvorené moria.

Plavidlá – na prepravu účastníkov v CR sa používajú rôzne druhy osobných lodí, prípadne kombinovaných nákladných a osobných lodí. Ide o diaľkové, linkové, miestne a výletné lode;

špeciálnymi sú športové lode. Špecifickým druhom lodí na prepravu cestujúcich a celých železničných súprav sú trajektové lode.

Kajuty pre cestujúcich sa podľa stupňa vybavenia a ich umiestnenia na jednotlivých palubách, resp. na okraji lode alebo vo vnútri lode, rozdeľujú na triedy – *luxusnú, prvú a turistickú triedu*. Počet lôžok v kabíne sa pohybuje od dvoch do štyroch. Rozlišuje sa aj *vonkajšia kajuta, vnútorná kajuta a átriová kajuta*.

Podľa veľkosti sa plavidlá členia na **malé osobné lode** s kapacitou do 100 cestujúcich; **stredne veľké osobné lode** s kapacitou 100 – 700 cestujúcich a **veľké osobné lode** s kapacitou nad 700 cestujúcich /až niekoľko tisíc/.

Prístavy - pojmom prístav sa označuje miesto upravené na pristátie, kotvenie, nakladanie a vykladanie lodí. Základnou stavbou prístavu je **mólo** – prístavná hrádza určená na kotvenie lodí a ich ochranu pred vlnobitím.

Menší terminál pre verejnú alebo neverejnú osobnú vodnú dopravu sa označuje ako **prístavisko**.



Ostatné druhy dopravy v cestovnom ruchu

Za ostatnú dopravu v cestovnom ruchu je možné považovať mestskú a vnútrostreďskú dopravu, v horských strediskách zabezpečovanú najmä osobnými horskými dopravnými zariadeniami.

Osobné horské dopravné zariadenia /vertikálne/ sú technické prostriedky určené na prepravu osôb po lane v horskom teréne. Sprístupňujú horské terény, podporujú lyžiarsky šport, urýchľujú záchranné akcie horskej služby a pod. Turistom poskytujú estetické zážitky z pohľadu na okolitú krajinu.

Tvoria ich:

1. **Visuté lanovky**, ktoré sa podľa spôsobu prepravy členia na:

- a/ **sedáčkové** – jedno, dvoj a viacsedáčkové
- b/ **kabínkové** – pre 4 až 6 prepravovaných osôb
- c/ **kabínové** – s kapacitou 20 až 150 osôb.

2. Pozemné lanovky, ktoré sa členia na:

a/ **kabínové** – pohybujú sa po koľajniciach, pričom pohyb zabezpečuje dopravné lano uložené na kladkách medzi koľajnicami.

b/ **vleky** – lyžiarske vleky sú určené na bezpečnú a rýchlu prepravu lyžiarov. Podľa prepravnej dĺžky sa členia na:

- ľahké do 200 m
- stredné 201 až 700 m
- ťažké vyše 700 m
- atypické vleky.

Lyžiarske vleky môžu byť **pevné** alebo **prenosné**. Lyžiari sú ťahaní unášačom – kotva, pás, tanier, priečka a pod. upevneným na dopravné lano.



Služby mestskej dopravy - ide hlavne o **mestskú hromadnú dopravu** – autobus, trolejbus, električka, podzemná dráha /metro/, nadzemná rýchlodráha. Ich význam sa hodnotí podľa toho, ako sú schopné zvládnuť zvýšené prepravné nároky, hlavne pri hromadných kultúrnych, športových a iných podujatiach.

Nezastupiteľnú úlohu má **taxislužba**, ktorá zabezpečuje rýchlu a pohodlnú prepravu podľa želaní zákazníkov.

Spôsob využitia jednotlivých druhov dopravy závisí od rozlohy mesta, smerovania ulíc, hustoty premávky a organizácie života v meste. V historických mestách, aj horských strediskách sa zabezpečuje preprava fiakrami ťahanými konškým záprahom alebo v zime na saniach, s cieľom zvýšiť atraktivnosť navštíveného miesta. V kúpeľných mestách sa musí organizovať doprava tak, aby hluk, otrasy a množstvo výfukových plynov boli minimálne.

Kontrolné úlohy k tematickému celku Služby rekreačnej dopravy

1. Klasifikujte dopravné služby z hľadiska jednotlivých druhov použitého dopravného prostriedku, z teritoriálneho hľadiska a hľadiska periodicity.
2. Zdôvodnite význam poskytovania služieb železničnej dopravy návštevníkom v CR.
3. Charakterizujte materiálne podmienky poskytovania služieb železničnej dopravy.
4. Zdôvodnite význam poskytovania služieb leteckej dopravy návštevníkom v CR.
5. Charakterizujte materiálne podmienky poskytovania služieb leteckej dopravy návštevníkom v CR a ostatnej cestujúcej verejnosti.
6. Vysvetlite význam poskytovania služieb cestnej dopravy návštevníkom v CR.
7. Charakterizujte materiálne podmienky poskytovania služieb cestnej dopravy návštevníkom v CR a ostatnej cestujúcej verejnosti.
8. Charakterizujte materiálne podmienky poskytovania služieb vodnej dopravy návštevníkom v CR a ostatnej cestujúcej verejnosti.
9. Zdôvodnite význam vnútrostreďskovej dopravy v cestovnom ruchu.
10. Uveďte možnosti využitia prostriedkov mestskej hromadnej dopravy na prepravu návštevníkov mestských stredísk cestovného ruchu.
11. Špecifikujte osobitosti prepravy návštevníkov horských stredísk CR.
12. Vymenujte netradičné druhy preprav návštevníkov stredísk CR.

Problémové úlohy

1. Porovnajte výhodnosť alebo nevýhodnosť jednotlivých druhov preprav s ohľadom na rôzne druhy a formy CR z hľadiska bezpečnosti, rýchlosti, nepretržitosti, pohodlnosti, dostupnosti stredísk CR, cenovej dostupnosti, hromadnosti a ekologickej únosnosti prepravy.
2. Opíšte možnosti vyhľadania najvýhodnejšieho vlakového spojenia z východiskovej do cieľovej stanice podľa vášho výberu.
3. Aký druh dopravy by ste odporučili záujemcovi, ktorý chce so svojimi spolupracovníkmi /40 osôb/ cestovať do Ríma na krátkodobý pobyt v trvaní piatich dní. Odporúčanie zdôvodnite.

IV. Služby ubytovacích zariadení

Materiálne podmienky poskytovania ubytovacích služieb

Materiálnymi podmienkami poskytovania ubytovacích služieb rozumieme najmä **ubytovacie zariadenia a ich vybavenie.**

Ide o verejnosti prístupné ubytovacie zariadenia, ktoré poskytujú ubytovanie väčšiemu počtu návštevníkov. Budujú sa zvyčajne spolu s pohostinskými odbytovými strediskami /hotel, motel/ alebo ako samostatné ubytovacie zariadenia /turistická ubytovňa, chatová osada/. Využívajú sa aj možnosti ubytovania v súkromí – chata, rekreačná chalupa, izba, objekt – alebo ubytovacie prostriedky napr. stan, obytný prívies a pod.

Ubytovacie služby poskytujú za úhradu rôzne kategórie /druhy/ a triedy ubytovacích zariadení.

Základom dispozičného riešenia ubytovacích zariadení sú ubytovacie jednotky.

Ubytovacou jednotkou je izba, prípadne kajuta alebo súbor miestností, ktoré spĺňajú požiadavky na prechodné ubytovanie. Izba alebo kajuta hosťa zahŕňa obytnú plochu izby, prípadne predsieň a hygienické zariadenie.

DRUH IZBY

CHARAKTERISTIKA IZBY

Jednoposteľová izba	umožňuje prenocovanie len jednej osobe
Dvojposteľová izba	umožňuje prenocovanie dvom osobám v jednej dvojposteli alebo v dvoch posteliach umiestnených vedľa seba
dvojlôžková izba /twin/	možnosť prenocovania dvoch osôb v oddelených posteliach
viacposteľová izba	možnosť prenocovania pre tri a viac osôb
rodinná izba	poskytuje prenocovanie pre tri a viac osôb, z ktorých najmenej dve postele sú určené pre dospelých
spálňa /nocľaháreň/	poskytuje prenocovanie pre viac osôb, ktoré patria alebo nepatria do istej skupiny
junior suite	prenocovanie s osobitným priestorom na sedenie
suite	ubytovanie poskytované v oddelených a vzájomne prepojených miestnostiach – spálni a obývacej izbe
apartmán	ubytovanie s osobitnou izbou na prenocovanie a izbou na denný pobyt, ako aj kuchynským kútom
štúdio	ubytovanie v izbe s kuchynským kútom
spojené izby	izby na prenocovanie, ktoré sú vzájomne spojené dverami
duplex	ubytovanie na viacerých vnútorne prepojených poschodiach

Ubytovacie služby sú žiadané aj počas cestovania. Poskytujú ich **lôžkové a ležadlové vozne** v železničnej doprave, **rotely** v cestnej doprave, prípadne **motely a kempingy** v cestnej doprave, **výletné a zájazdové lode** vo vodnej doprave.

Klasifikácia ubytovacích zariadení

Ubytovacie zariadenia sa klasifikujú z viacerých hľadísk:

1. **Podľa spôsobu výstavby sú:**
 - a/ pevné – hotely, motely
 - b/ čiastočne pevné – montované chaty
 - c/ prenosné – stany
 - d/ pohyblivé – lôžkové a ležadlové vozne

2. **Podľa časového využitia:**
 - a/ celoročné – v prevádzke je počas celého roka;
 - b/ dvojsezónne – leto, zima;
 - c/ jednosezónne zariadenia – buď leto alebo zima;

3. **Podľa druhu:**
 - a/ tradičné UZ – patria tu zariadenia hotelového typu;
 - b/ doplnkové UZ – chaty, bungalovy, kempingy a všetky sezónne zariadenia;
 - c/ ostatné UZ – študentské internáty a domovy mládeže v čase prázdnin;

V mnohých krajinách sveta sa využíva kategorizácia ubytovacích zariadení, ktorá stanovuje pravidlá a zásady na označovanie a zaraďovanie ubytovacích zariadení podľa druhu do **kategórií** a podľa vybavenia, úrovne a druhu poskytovaných služieb do **tried** označených určitým počtom hviezdíček.

Väčšina štátov Európskej únie zaraďuje ubytovacie zariadenia do piatich tried označených hviezdíčkami.

Právna záväznosť pravidiel kategorizácie je však v jednotlivých krajinách rôzna, vo väčšine krajín Európskej únie dobrovoľná.

Ubytovanie v súkromí či zariadenia vidieckeho cestovného ruchu zvyčajne tejto kategorizácii nepodliehajú.

Kategorizácia ubytovacích zariadení

Kategorizácia ubytovacích zariadení je obsiahnutá vo vyhláske Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia na ich zaradovanie do kategórií a tried.

Kategorizácia sa vzťahuje na ubytovacie zariadenia, ktoré prevádzkujú podnikatelia poskytujúci ubytovanie a s ním spojené služby na základe živnostenského oprávnenia.

Ubytovacie zariadenie je budova, priestor alebo plocha kde sa verejnosti celoročne za úhradu poskytuje prechodné ubytovanie a s ním spojené služby.

Sezónne UZ poskytuje ubytovanie a s ním spojené služby najviac deväť mesiacov v roku.

Kategóriou ubytovacieho zariadenia sa rozumie druh ubytovacieho zariadenia.

Triedou ubytovacieho zariadenia sa rozumie určenie minimálnych požiadaviek na vybavenie UZ a požiadaviek na úroveň a rozsah poskytovaných služieb spojených s ubytovaním. Triedy sa označujú hviezdičkami.

Fakultatívne znaky predstavujú ďalšie služby poskytované ubytovaným hosťom. Takmer všetky UZ hotelového typu majú stanovený minimálny počet bodov na zaradenie do kategórie a triedy počas celej prevádzky UZ /napr. hotel s 5 * 390 bodov, hotel so 4 * 210 bodov a pod./.

Kategórie a triedy UZ podľa vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z.

Kategória	Trieda				
	*	**	***	****	*****
1. hotel	*	**	***	****	*****
garni hotel	*	**	***	-	-
horský hotel	*	**	***	-	-
kongresový hotel	-	-	***	****	*****
wellness hotel	-	-	***	****	*****
kúpeľný hotel	-	-	***	****	*****
boutique hotel	-	-	-	****	*****
apartmánový hotel	*	**	***	-	-
motel	*	**	***	****	-
2. botel	*	**	***	-	-
3. penzión	*	**	***	-	-
4. apartmánový dom	-	**	***	-	-
5. turistická ubytovňa	*	**	-	-	-
6. chatová osada	*	**	***	-	-
7. kemping	*	**	***	****	-
minikemp	-	**	***	****	-
8. táborisko	-	-	-	-	-

9.	ubytovanie v súkromí					
	izba	*	**	***	-	-
	objekt	*	**	***	-	-
	prázdninový byt	*	**	***	-	-

Charakteristika ubytovacích zariadení

Hotel – UZ, ktoré má viac ako desať izieb a okrem ubytovania a stravovania poskytuje aj doplnkové, zábavné a spoločenské služby.

Dependance hotela je vedľajšia budova organizačne súvisiaca s hotelom, ktorá poskytuje len ubytovanie. Je vzdialená od hotela maximálne 300 m.

Garni hotel – UZ hotelového typu, ktorého stravovacie služby sú zredukované len na podávanie raňajok.

Horský hotel – UZ hotelového typu, ktoré je umiestnené v horskom teréne a nemusí k nemu viesť priama komunikácia.

Kongresový hotel – UZ hotelového typu určené na organizovanie kongresových podujatí, a to kongresov, zjazdov, konferencií alebo seminárov. Je vybavený rokovacími priestormi a má technické podmienky na poskytovanie týchto služieb.

Wellness hotel – UZ hotelového typu, ktoré poskytuje svojim hosťom odbornú starostlivosť a rehabilitáciu. Je vybavený športovými a rekreačnými zariadeniami. Zároveň ponúka racionálnu stravu.

Kúpeľný hotel – UZ hotelového typu a nachádza sa na miestach, ktoré majú štatút kúpeľného miesta. V tomto hoteli je k dispozícii lekár pre hostí.

Boutique hotel – UZ hotelového typu s nižším počtom izieb, ktoré sa spravidla nachádza v historických budovách. Zariadenie interiérov je luxusné až exkluzívne.

Apartmánový hotel – UZ hotelového typu, ktoré poskytuje ubytovanie najmenej v ôsmich apartmánoch.

Motel – UZ hotelového typu, ktoré sa nachádza pri hlavných cestných trasách a diaľniciach.

Botel – UZ hotelového typu, ktoré sa nachádza na trvalo zakotvenej lodi a má viac ako desať kajút. Kajuty môžu mať len stále lôžka.

Penzión – jednoduché UZ hotelového typu najmenej s piatimi izbami a najviac so štyrmi stálymi lôžkami v izbe. Poskytuje základné služby.

Apartmánový dom – UZ, ktoré je prevádzkované zvyčajne len v sezóne a disponuje najmenej piatimi apartmánmi alebo štúdiami.

Turistická ubytovňa – jednoduché UZ s väčším počtom lôžok v izbách. K dispozícii je spoločné hygienické zariadenie.

Chatová osada – hostia sú ubytovaní v ubytovacích objektoch prevádzkovateľa. Môže byť vybudovaná ako samostatný areál, súčasť kempingu alebo dependance hotelového zariadenia.

Kemping – vo svojom areáli umožňuje ubytovanie vo vlastných mobilných ubytovacích zariadeniach, napr. stan, obytný prívies. Okrem základnej hygienickej vybavenosti poskytuje hosťom aj možnosť stravovania. Do tejto kategórie patrí aj **minikemp**, ktorý má najviac dvadsať miest s elektrickými prípojkami.

Táborisko – jednoduché sezónne UZ na ubytovanie hostí vo vlastných ubytovacích zariadeniach. Má prístupný zdroj pitnej vody a WC, nádoby na odpadky a je zabezpečený ich pravidelný odvoz. Areál táboriska je označený a prírodne ohraničený.

Ubytovanie v súkromí – ide o ubytovanie v izbách rodinných domov alebo v celých objektoch ako je rodinná chalupa alebo rodinná chata. Do tejto kategórie patrí aj prázdninový byt.

Ubytovacie zariadenie zaraďuje do príslušnej kategórie a triedy podnikateľ na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii a triede.

Poskytovanie ubytovacích služieb

Ubytovacie služby sa môžu poskytovať bez živnostenského oprávnenia alebo so živnostenským oprávnením.

a/ Bez živnostenského oprávnenia

- Je možné prenajať nehnuteľnosti a bytové priestory. Prenajíateľ uzatvára s hosťom zmluvu o prenájme bytových priestorov. Hosťovi sa teda prenájma len zariadená izba bez toho, aby prenajíateľ poskytoval doplnkové služby /upratovanie, poskytovanie raňajok a pod./.
- Ďalšou možnosťou je spolupráca so sprostredkovateľom služby, ktorý má oprávnenie využívať ubytovacie kapacity, poskytovať ubytovacie služby. Sprostredkovateľ sa podieľa na zabezpečovaní klientely a propagácii produktu. Sprostredkovateľom môže byť *cestovná kancelária*, ktorá uzavrie zmluvu s majiteľom nehnuteľnosti; *obecný úrad*, ak je v obci viacero ubytovateľov; *jeden z ubytovateľov*, ktorý si vybaví živnostenské oprávnenie na poskytovanie ubytovania.

b/ So živnostenským oprávnením

- Okrem ubytovania je možné poskytovať doplnkové služby ako je upratovanie, výmena postelnej bielizne, uterákov, podávanie stravy a pod.
- Je to viazaná živnosť, ktorá vyžaduje okrem splnenia všeobecných podmienok aj splnenie týchto podmienok pre podnikanie:

VŠ vzdelanie a 2 roky praxe v odbore; alebo vyššie odborné vzdelanie a 3 roky praxe v odbore; alebo úplné stredoškolské vzdelanie a 4 roky praxe v odbore;

Hotel alebo ubytovacie zariadenie vstupuje pri svojej podnikateľskej činnosti do obchodných záväzkových vzťahov. Odberateľom služieb môže byť cestovná kancelária, cestovná agentúra, fyzická osoba, právnická osoba.

Jednotlivé subjekty uzatvárajú medzi sebou zmluvy, ktoré delíme na:

1. **Ad hoc** jednorazové zmluvy – majú konkrétny rozsah pre jeden prípad, uzatvárajú sa jednotlivo.
2. **Kapacitné zmluvy** – sú spojené s určitou kapacitou ubytovacieho zariadenia. Objednávateľ sa zmluvou zaväzuje obsadiť určitú kapacitu a zaplatiť dohodnutú cenu.
3. **Rámcové zmluvy** – ide o tzv. zmluvy o uzavretí budúcej zmluvy. Hlavnou podmienkou tejto zmluvy je vzájomný rešpekt a dodržiavanie dohodnutých pravidiel medzi zmluvnými partnermi. Uzatvárajú sa na konkrétnu ubytovaciu kapacitu a konkrétne časové obdobie.

Členenie ubytovacieho strediska

Spokojnosť každého hosťa je podmienená starostlivosťou, ktorú mu venujú pracovníci ubytovacieho zariadenia. Preto ich činnosť musí byť dokonale organizovaná.

Schéma ubytovacieho strediska v najzložitejšom ubytovacom zariadení – v hoteli je nasledovná:



Recepcia je prvé pracovisko, s ktorým prichádza hosť do styku po príchode do ubytovacieho zariadenia. Službami recepcie sú najmä:

- Predaj pobytov
- Rezervovanie pobytov
- Zmenárenská činnosť
- Úschova cenných predmetov v trezore
- Podávanie informácií
- Vedenie predpísanej evidencie
- Služby súvisiace s príchodom a odchodom hosťa a iné

Vrátnica zabezpečuje najmä:

- Starostlivosť o batožinu hosťa
- Budenie hostí
- Pochôdzky mimo hotela
- Poštová agenda hostí
- Podávanie rôznych informácií
- Požičiavanie športových potrieb, TV prijímačov, kníh a iných predmetov a iné služby;

Pracovisko rezervovania zabezpečuje predovšetkým

- rezervovanie prechodného ubytovania
- podklady pre dennú činnosť recepcie a ďalších pracovísk.

Zriaďuje sa len vo veľkých hoteloch vyšších tried.

Úsek ubytovania hosťa je zodpovedný za

- Upratovanie verejne prístupných priestorov – hotelová hala, hygienické zariadenia a pod.
- Upratovanie pracovísk v hoteli
- Úsek hotelových izieb, prípadne aj odbytových stredísk, kongresových priestorov a pod.

Starostlivosť o hosťa v ubytovacom zariadení

Spokojnosť každého ubytovaného hosťa je podmienená starostlivosťou, ktorú mu venujú pracovníci ubytovacieho zariadenia. Keďže z hľadiska vykonávaných činností je najzložitejším ubytovacím zariadením hotel, budeme venovať pozornosť najmä tejto kategórii ubytovacieho zariadenia.

Ubytovacie stredisko hotela sa člení podľa funkcií na - **úsek príjmu hosťa**
a - **úsek ubytovania hosťa**.

Úsek príjmu hosťa je situovaný zvyčajne vo vstupných priestoroch do ubytovacieho zariadenia – v hotelovej hale. Základnými pracoviskami na úseku príjmu hosťa je **pracovisko recepcie** vrátane rezervovania ubytovania a **pracovisko vrátnice**. Veľké hotely môžu mať zriadené aj samostatné **pracovisko rezervovania**, tzv. booking.

Pracovníkmi recepcie sú: vedúci recepcie, recepčný, zmenárnik, pokladník;

Pracovníkmi vrátnice sú: vedúci vrátnice, vrátnik, nosič batožiny, obsluhovač výťahů, pochôdzkár, dverník a ďalší.

Úsek ubytovania host'a tvoria hotelové izby – etáž a zázemie ubytovacej časti.

Pracovníkmi tohto úseku sú: hotelová gazdiná, chyžná, pomocná chyžná, zriadenec pre izby, čistič obuvi, úpravár odevov a iní.

V malých ubytovacích strediskách s menej ako 60 lôžkami sa niektoré funkcie neobsadzujú, prípadne sa kumulujú /spájajú/.

Rezervovanie ubytovania

Môže sa zabezpečiť osobne, telefonicky, e-mailom alebo písomne. V prípade, že hotel nemôže poskytnúť požadované ubytovanie, môže pomôcť pri hľadaní náhradného ubytovania. Ubytovanie účastníkov zájazdov rezervuje hromadne cestovná kancelária.

V súčasnosti sa na agendu rezervovania využívajú počítačové rezervovacie systémy, ktoré môžu byť zároveň jednou zo súčastí počítačového informačného systému hotela.

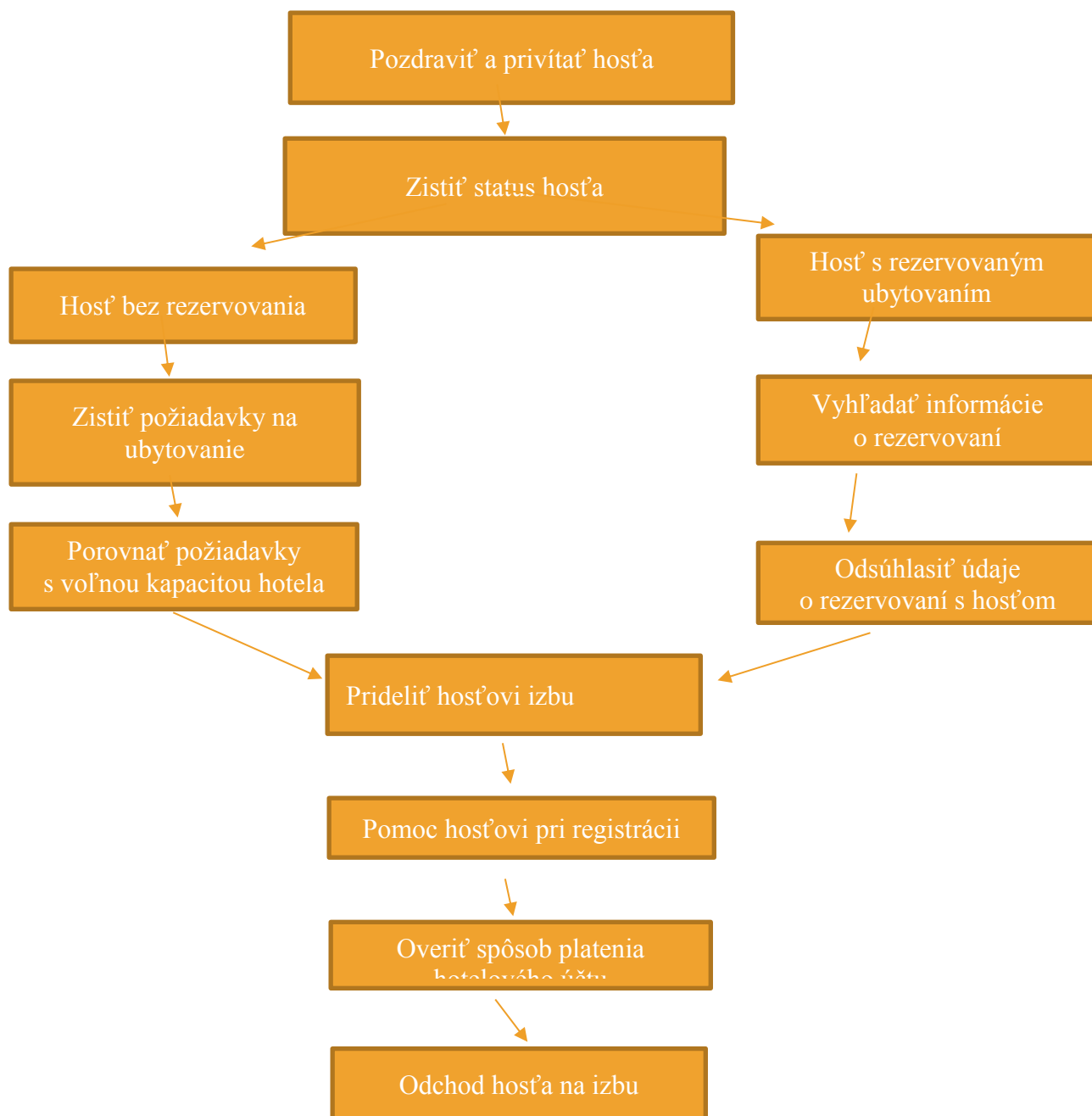
Jednotlivé pracovné činnosti sa členia podľa fáz pohybu host'a na činnosti spojené s jeho príchodom, pobytom a odchodom z ubytovacieho strediska.

Príchod host'a

Host' prichádza individuálne alebo ako účastník organizovaného CR a to s rezervovaným ubytovaním alebo náhodne, bez objednávky.

Host'a sa na recepcii ujme recepčný, ktorý na základe preukazu totožnosti zaznamená do recepčného listu nevyhnutné údaje a vystavením hotelového preukazu /ubytovacieho/ pridelí host'ovi izbu. Hotelový preukaz oprávňuje host'a prevziať kľúč od izby a tiež k pobytu v priestoroch hotela. Každému host'ovi sa pri jeho príchode otvorí na úseku príjmu host'a účet, na ktorom sa evidujú všetky služby, ktoré mu boli poskytnuté

Schéma príjmu host'a a jeho registrácia – úlohy recepcie



Starostlivosť o hosťa – postup pri rezervovaní ubytovania

Rezervovanie ubytovania umožňuje lepšie využívanie ubytovacej kapacity hotela a tým aj lepšie ekonomické výsledky.

Ubytovanie je možné rezervovať niekoľkými spôsobmi a to:

- Telefonicky; - Fxom; - Listom; - Elektronicky; - Osobne;

Hotely používajú rôzne systémy rezervovania ubytovania. Základný postup je však v zásade rovnaký pre všetky hotely.

Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania

- 1. Prevzatie požiadavky na rezervovanie od potenciálneho hosťa** – zisťujú sa potrebné údaje – dátum príchodu, dĺžka pobytu, typ a počet požadovaných izieb;
- 2. Overenie voľnej kapacity** – používa sa buď manuálny systém – rôzne tabuľky, grafy rezervovania alebo moderné informačné systémy ako napr. Fidelio, Horec a pod.
- 3. Akceptovanie/zamietnutie rezervovania** – v prípade zamietnutia vždy s dôvodom, napr. nevyhovuje typ izby, plne obsadený hotel a pod.
- 4. Registrácia údajov pre rezervovanie** – vyplnenie formulára o rezervovaní ručne alebo v počítači;
- 5. Evidencia o rezervovaní** – evidencia aktuálneho rezervovania a evidencia zmien v rezervovaní;
- 6. Spracovanie správy o rezervovaní** – denne sa spracúva napr. zoznam hostí, ktorí majú pricestovať a odcestovať v daný deň; iné správy sa spracúvajú v určitých časových intervaloch napr. o počte odmietnutých rezervovaní, počet predaných a nepredaných izieb, zoznam VIP hostí a pod.

Pobyt hosťa

Ubytovanému hosťovi sa poskytujú rôznorodé služby.

K základným službám patrí udržiavanie čistoty v prenajatej izbe v súlade s hygienickými zásadami a predpismi. Platené služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene, sa poskytujú za úhradu v hotovosti, platobnou kartou, prípadne na úver.

Pobyt hosťa zabezpečuje najmä chyžná a pomocná chyžná, ktorá každodenne zapisuje do hlásenia /raportky/ skutočne obsadené izby a odovzdáva ju hotelovej gazdinej.

Ako informátor o pohybe host'a slúži aj hotelový kľúč. V poslednom období si hlavne prosperujúce hotely dávajú inštalovať zámky, ktoré je možné otvoriť plastikovými alebo magnetickými kartami.

Odchod host'a

Dĺžka pobytu host'a v hoteli je zvyčajne známa už vopred podľa počtu nocí, na ktoré si hotelovú izbu rezervoval. Aktuálne je skrátenie pobytu, ale aj jeho predĺženie.

Pracovník recepcie predkladá host'ovi pri odchode **hotelový účet**. Účet je možné uhradiť v hotovosti, platobnou kartou alebo na faktúru. Host' odovzdá kľúč od prenajatej izby. Hotelový zriadenec sa postará o odnesenie batožiny, prípadne objedná jej prepravu na letisko alebo stanicu. Pracovník recepcie požiada host'a o vrátenie hotelového preukazu, odchod zaznamená do príslušného tlačiva a upozorní chyžnú, aby pripravila izbu na prijatie nového host'a.

Starostlivosť poskytovaná niektorým skupinám hostí

Osobitná starostlivosť sa v UZ venuje významným osobám, deťom a telesne postihnutým osobám.

Významnými osobami /V.I.P./ sú významní hostia, najmä predstavitelia politického, hospodárskeho a kultúrneho života – štátnici, podnikatelia, herci, speváci, známi športovci a pod. Počas pobytu sa im venuje zvýšená pozornosť zameraná na operatívne plnenie želaní, zabezpečenie občerstvenia na izbe – nealkoholické nápoje, ovocie, kvety a pod.

Detskí hostia – je nevyhnutné v ubytovacej časti hotela poskytovať detské postieľky, detskú bielizeň, detské stoličky, detské mydlá, vytváranie detských kútikov vybavených vhodnými hračkami, požičiavanie detských hier a pod.

Telesne postihnuté osoby – ide o imobilných hostí, ktorých pohybová schopnosť je narušená. Je potrebné vytvoriť podmienky pre ich pohyb – prístupové cesty, výťahy, parkovisko a pod.

Starostlivosť o ochranu a bezpečnosť host'a – za ochranu a bezpečnosť host'a je zodpovedný každý zamestnanec hotela. Zamestnancov je nevyhnutné pripraviť a trénovať pre prípady evakuácie hotela, poskytnutie prvej pomoci, požiaru, ohrozenia bombou, úniku plynu a ostatné kalamity.

Jednou zo základných povinností UZ je spracovať **ubytovací poriadok** a vyvesiť ho na viditeľnom a host'om prístupnom mieste. Ubytovací poriadok vymedzuje práva a povinnosti host'a a ubytovacieho zariadenia.

Doplňkové služby v hoteli

Ubytovacie zariadenia poskytujú hosťom okrem služieb prechodného ubytovania rad ďalších, **doplňkových služieb**.

Rozsah a kvalitu služieb, ktoré poskytujú pri uspokojovaní dopytu, nazývame **štandard služieb**.

Ovplyvňujú ho viaceré činitele, najmä:

- charakter zariadenia – UZ v meste, kúpeľnom mieste, v horskom prostredí,....
- osobné a vecné prevádzkové predpoklady – napr. náročnosť služieb na priestor a technické vybavenie, napr. bazén, sauna, garáž,
- klientela – zvyklosti, tradície, móda, vkus hostí, štruktúra hostí /turisti, rodiny s deťmi, seniori,...
- sezónne vplyvy – výkyvy v dopyte po službách
- úroveň využitia lôžkovej kapacity – s rastom priemernej dĺžky pobytu rastú požiadavky na štandard služieb.

Jednotlivé UZ poskytujú rôzny štandard platených aj neplatených doplňkových služieb. Čím je UZ jednoduchšie, tým poskytuje menší rozsah služieb a naopak.

Z ekonomického hľadiska rozdeľujeme služby **na platené a neplatené**.

Platené služby

- **Poskytujú sa za peňažnú úhradu.**

Zo základných služieb tu patria služby prechodného ubytovania a stravovacie služby.

Z doplňkových služieb ide o:

- predaj časopisov, cestovnej literatúry, hygienických potrieb, pamiatkových predmetov, kvetov, vybraných druhov tovaru,...
- umožnenie faxového, telefaxového a e-mailového spojenia;
- pranie a žehlenie bielizne, čistenie a žehlenie odevov;
- požičiavanie športových potrieb, televíznych prijímačov;
- preprava batožiny mimo UZ – na letisko, stanicu a pod.
- obstarávanie a požičiavanie osobných dopravných prostriedkov;
- obstarávanie cestovných lístkov, vstupeniek, nákupov,...
- úschova cenností v trezore;
- etážová služba – donáška jedál a nápojov do hotelovej izby;
- poskytovanie tlmočnických, sprievodcovských, asistenčných a animačných služieb,...

Neplatené služby

- **Poskytujú sa bez peňažnej úhrady.**

Patria k nim najmä tieto služby:

- podávanie informácií;
- budenie hostí podľa želania;
- požičiavanie tlače, cestovných poriadkov, spoločenských hier;
- úschova batožiny a jej preprava v ubytovacom zariadení;
- na požiadanie host'a vybalenie alebo balenie batožiny;
- sprostredkovanie taxislužby;
- odosielanie pošty;
- prijímanie a odovzdávanie odkazov;
- obstarávanie pochôdzok – preberanie rezervovaných vstupeniek, leteniek a pod., podávanie balíkov, doručenie darov, kvetov a pod.
- rezervovanie miest v odbytových strediskách;
- starostlivosť o deti hostí a pod.

Platené a neplatené služby poskytované ubytovaným hosťom možno diferencovať aj podľa toho, či ide o služby poskytované pri ich príchode, počas pobytu alebo pri odchode z ubytovacieho zariadenia.

S ohľadom na vybavenie ubytovacieho zariadenia ide aj o služby kaderníctva, holičstva, parkovacie a garážovacie služby, športovo-rekreačné služby – bazén, sauna, fitness, tenisové kurty, minigolf, čítareň, miestnosť pre deti, služby súvisiace s organizovaním podujatí kongresového cestovného ruchu a ďalšie.

Základná hotelová evidencia sa člení na – prevádzkovú, finančnú a zmenárenskú.

Prevádzková evidencia

Vedenie väčšiny prevádzkovej evidencie zabezpečuje úsek príjmu host'a, t. j. recepcia a vrátnica. V súčasnosti pri používaní výpočtovej techniky a hotelových rezervačných programov je vo väčšine ubytovacích zariadení evidencia nahratá v počítači a každé pracovisko má prístup k potrebným údajom.

Základnú prevádzkovú evidenciu tvorí:

1. **Kniha objednávok** – spôsob vedenia objednávok si určuje každý hotel sám.
2. **Hotelový preukaz** – doklad o ubytovaní host'a v hoteli.
3. **Kniha ubytovaných hostí** – slúži na registráciu domácich hostí.
4. **Domová kniha** – slúži na registráciu ubytovaných cudzincov.
5. **Prehľad o obsadených izbách** /recepčný list/ - môže sa viesť vo forme tlačiva, grafu, v malých hoteloch na nástennom paneli a pod.

6. **Prehľad o stave izieb** /raportka/ - vypracúva ho chyžná. Je v nej uvedený stav každej izby – voľná a uprataná; voľná a neuprataná, obsadená a pod.
7. **Zoznam príchodov hostí** – zostavuje ho každý deň recepcia alebo oddelenie rezervovania. Obsahuje mená hostí v abecednom poradí, ktorí majú prísť do hotela na nasledujúci deň, dĺžku ich pobytu, prípadne špeciálne požiadavky.
8. **Zoznam ubytovaných hostí** – zostavuje ho večer recepcia pre potreby vrátnice a vedenia hotela. Slúži aj na kontrolné účely a zabraňuje ubytovaniu hostí „na čierno“. Porovnáva sa so zoznamom obsadených izieb od hotelovej gazdinej.
9. **Zoznam odchádzajúcich hostí** – zostavuje ho recepcia večer alebo skoro ráno podľa čísiel izieb.
10. **Prehľad budenia hostí** – vedie ho recepcia, obsahuje číslo izby a čas, kedy treba hosťa zobudiť.
11. **Evidencia pošty hostí**
12. **Evidencia odkazov pre hostí**
13. **Evidencia údajov o ubytovaných hosťoch** – evidencia stálych hostí, VIP hostí a pod.
14. **Evidencia o nájdených predmetoch** – zabezpečuje hotelová gazdiná. Obsahuje dátum nálezu, číslo izby, popis nájdenej veci, meno chyžnej a jej podpis.

Finančná evidencia

Nadväzuje na prevádzkovú evidenciu a slúži aj ako kontrola o poskytnutých službách. O službách v peňažnom vyjadrení sa v menších hoteloch vedie **hotelový denník**, ktorý obsahuje mená hostí, číslo izby, cenu za izbu, počet osôb a ceny za jednotlivé poskytnuté služby.

Vo väčších hoteloch sa v súčasnosti vedú **hotelové účty** pre každého ubytovaného hosťa. Hotelový účet sa otvára po zaregistrovaní hosťa v hotelovom informačnom systéme. Pred odchodom hosťa sa jeho účet uzavrie a pripraví na zúčtovanie.

Niektoré hotely majú stanovený určitý úverový limit, do výšky ktorého môže hosť spotrebúvať služby hotela. Keď ho dosiahne, recepcia požiada hosťa o úhradu časti doterajších výdavkov alebo ich úhradu v plnej výške. Týmito opatreniami sa hotel chráni pred finančnými stratami v dôsledku podvodného konania niektorých hostí.

Recepcia vedie **účty ubytovaných hostí a ostatné účty**.

Medzi ostatné účty patria:

- Účty hostí, ktorí už odišli a ich pobyt uhradí zamestnávateľ na základe faktúry,
- Účty jednotlivcov alebo organizácií, ktoré si prenajímajú určité priestory hotela,
- Účty hostí, ktorí odišli bez zaplatenia,
- Účty budúcich hostí, ktorí v rámci rezervovania zaplatili preddavok.

Súčasťou finančnej evidencie je aj vedenie **pokladničnej knihy** a **evidencia vydaných faktúr** pre objednávateľov ubytovania.

Zmenárenská činnosť – na jej uskutočňovanie je potrebné povolenie Národnej banky Slovenska a uskutočňuje sa podľa osobitných predpisov.

Zodpovednosť za vnesené veci a inú škodu ubytovaných hostí

Jednou zo základných povinností ubytovateľa je vytvoriť podmienky na ochranu vecí host'a, ktoré si vniesol do priestorov ubytovacieho zariadenia. Zodpovednosť za škodu legislatívne upravuje Občiansky zákonník.

Za vnesené veci sa považujú tie, ktoré boli prinesené do priestorov vyhradených na ubytovanie host'a alebo určených na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému pracovníkovi ubytovacieho zariadenia. Prevádzkovateľ /ubytovateľ/ je zodpovedný za škodu bez ohľadu na to, či škodu zaviniť alebo nezaviniť. Tejto zodpovednosti sa môže zbaviť len ak preukáže, že vec sa zničila v dôsledku nešetrného zaobchádzania host'om a pod.

Za klenoty, peniaze a iné cennosti prevádzkovateľ zodpovedá len do výšky stanovenej vykonávacím predpisom, ak neboli prevzaté do úschovy napr. hotelového trezoru.

Právo na náhradu škody musí host' uplatniť bez odkladu, najneskôr do 15 dní po dni, keď sa o škode dozvedel. Ak ubytovateľ /prevádzkovateľ/ požiadavke host'a na náhradu škody nevyhovie, host' musí svoje právo uplatniť na súde v trojročnej premlčacej lehote.

Prevádzkovateľ zodpovedá host'ovi aj za inú škodu na základe všeobecnej zodpovednosti za škodu podľa Občianskeho zákonníka. Napr. ak vznikne požiar, pokaziť sa zámok dverí na izbe a host' nemôže načas odcestovať,... Prevádzkovateľ zodpovedá aj za škodu spôsobenú zlým technickým stavom prístroja alebo inej veci, napr. popálenie host'a zlyhaním vodovodnej batérie, prasknutím radiátora a pod. V tomto prípade prevádzkovateľ zodpovedá za škodu v plnom rozsahu a takejto zodpovednosti sa nemôže zbaviť.

V prípade, že prevádzkovateľ požiadavke host'a nevyhovie, môže si host' nárok uplatniť na príslušnom súde najneskôr do troch rokov, kedy sa stala udalosť, počas ktorej škoda vznikla.

Kooperácia ubytovacích zariadení

Pre činnosť ubytovacích zariadení má veľký význam nielen spolupráca s obchodnými partnermi /cestovnými kancelárkami, cestovnými agentúrami, turistickými informačnými centrami a pod./, ale aj vzájomná spolupráca, ktorá vzniká na báze dobrovoľnosti v rámci národných a medzinárodných zväzov a združení.

V národnom rámci ide o **Zväz hotelov a reštaurácií SR**, ktorý je dobrovoľnou, záujmovou a odbornou organizáciou so sídlom v Banskej Bystrici. Vznikol v roku 1993 s cieľom podporovať svojich členov v ich podnikateľskej činnosti.

Jeho úlohou je:

- zastupovať a presadzovať záujmy svojich členov,
- zabezpečovať informovanosť svojich členov,
- vypracúvať zásady a odporúčania na poskytovanie služieb,
- zabezpečovať ich spoluprácu v propagačnej oblasti a v práci s verejnosťou,
- zastupovať ich záujmy v medzinárodných mimovládnych organizáciách,
- spolupôsobiť pri tvorbe vzdelávacích programov pre pracovníkov v hotelierstve,
- zabezpečovať účasť na medzinárodných výstavách hotelierstva, gastronómie a CR,
- spolupracovať pri vydávaní odbornej literatúry a časopisov,
- rozvíjať systémy rezervovania, a mnoho ďalších.
-

Medzinárodnými organizáciami podporujúcimi kooperáciu v hotelierstve a pohostinstve sú najmä:

Konfederácia národných asociácií hotelov, reštaurácií, kaviarní a podobných zariadení v Európskej únii a v európskom ekonomickom priestore – združuje národné a profesné asociácie za účelom reprezentovať svojich členov v orgánoch Európskej únie.

Medzinárodná asociácia hotelov a reštaurácií – vznikla už v roku 1946 v Paríži, v januári 2008 presídlila do Ženevy. Reprezentuje hotelierstvo celého sveta. Jej členmi sú národné asociácie hotelov a reštaurácií, tiež medzinárodné a národné reťazce hotelov a reštaurácií.

Medzinárodný zväz národných organizácií majiteľov hotelov, reštaurácií a kaviarní – vznikol v roku 1949 so sídlom v Zúrichu. Je pridruženým členom Svetovej organizácie cestovného ruchu.

Medzinárodná federácia mládežníckych ubytovní – má sídlo v Londýne a zabezpečuje mladým ľuďom cenovo prístupné ubytovanie v jednoducho zariadených ubytovniach /hosteloch/ s prísnyim jednotným vnútorným poriadkom. Federácia vznikla v roku 1932. V súčasnosti združuje takmer 4 500 hostelov vo vyše 60 krajinách.

Medzinárodná spolupráca sa týka aj súčinnosti ubytovacích zariadení a medzinárodných systémov rezervovania.

Kontrolné úlohy k TC ubytovacie služby

1. Zdôvodnite význam poskytovania ubytovacích služieb v cestovnom ruchu.
2. Charakterizujte materiálne podmienky poskytovania ubytovacích služieb v cestovnom ruchu.
3. Uveďte kategorizáciu ubytovacích zariadení podľa vyhlášky MN SR č. 277/2008 Z. z. uplatňovanú v Slovenskej republike.
4. Vysvetlite rozdiel medzi kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia.
5. Charakterizujte jednotlivé kategórie ubytovacích zariadení na Slovensku.
6. Špecifikujte jednotlivé pracoviská ubytovacieho strediska hotela.
7. Charakterizujte starostlivosť o hosťa počas jeho príchodu, pobytu a odchodu zo zariadenia.
8. Zdôvodnite význam starostlivosti o vybraných hostí v ubytovacích zariadeniach.
9. Vymenujte platené a neplatené služby poskytované ubytovacími zariadeniami.
10. Uveďte zodpovednosť ubytovacích zariadení za vnesené veci a inú škodu ubytovaných hostí.
11. Zdôvodnite význam činnosti národných a medzinárodných zväzov a združení ubytovacích zariadení.

Problémové úlohy:

1. Oboznámte sa so štruktúrou a obsahom vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pre ich zaradovanie do kategórií a tried.
2. Otvorte si webovú stránku hotelovej spoločnosti SOREA, spol. s r. o. a zistite, ktoré hotely patria do tejto hotelovej spoločnosti a oboznámte sa s produktami jednotlivých hotelov a porovnajte ich navzájom z hľadiska štruktúry.

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.sportujeme.sk

www.kulturneinfo.sk

www.podujatia.sk

www.slovakia.travel/podujatia/kalendar_podujati

www.cestovny-poriadok.sk

www.slovakrail.sk

www.zsr.sk

www.eurolines.sk

www.eurobus.sk

www.slovak-airports.net

www.letenky.sk

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/vyhlaska-mh

www.euroekonom.sk

www.vszp.sk