

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁRSKA PRÁCA

2012

Stanislav Valach

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

Bakalárske kombinované štúdium

2009 – 2012

BAKALÁRSKA PRÁCA

Stanislav Valach

Zážitkový cestovný ruch a jeho aplikácia v praxi

Praha 2012

Vedúci bakalárskej práce:

prof. JUDr. Ľudmila Novacká, PhD.

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Part-Time Studies

2009 – 2012

BACHELOR THESIS

Stanislav Valach

Experiential Tourism and its practical application

Praha 2012

The bachelor thesis work supervisor:

prof. JUDR. Ľudmila Novacká, PhD.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Trenčíne dňa 12. 3. 2012

Stanislav Valach

Pod'akovanie

Rád by som poďakoval svojej vedúcej bakalárskej práce prof. JUDr. Ľudmile Novackej, PhD.za cenné pripomienky, pomoc a odborné vedenie pri písaní bakalárskej práce.

Anotácia:

Predmetom bakalárskej práce je ochrana spotrebiteľa v rámci zážitkového cestovného ruchu na Slovensku a jeho aplikácia v praxi. Prvá časť je venovaná charakteristike a vymedzeniu základných pojmov z oblasti cestovného ruchu, vymedzenie pojmu zážitkový cestovný ruch ako aj predpoklady rozvoja cestovného ruchu na Slovensku. Praktická časť je zameraná na analýzu ochrany života, zdravia a majetku účastníkov lyžovania a odporúčania jej zdokonalenia.

Kľúčové pojmy:

Cestovný ruch, lyžovanie, ochrana spotrebiteľa, služby v cestovnom ruchu, zájazd, zážitkový cestovný ruch

Annotation:

The subject of the bachelor thesis is the protection of consumers in the framework of adventure tourism in Slovakia and its application in practice. The first part is devoted to the characteristics and definition of the principles of tourism, the core of adventure tourism as well as conditions of tourism development in Slovakia. The application in practical part is focused on the analysis of life, health and property protection of people participating in skiing and recommendations for its improvement.

Key words:

Tourism, skiing, consumer protection, services in tourism, trip, adventure tourism

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PROBLEMATIKY ZÁŽITKOVÉHO CESTOVNÉHO RUCHU.....	11
1.1 Vymedzenie základných pojmov	11
1.1.1 Cestovný ruch	11
1.1.2 Subjekt (účastník) cestovného ruchu	12
1.1.3 Objekt (destinácia) cestovného ruchu.....	13
1.1.4 Druhy a formy cestovného ruchu	14
1.1.5 Služby v cestovnom ruchu.....	16
1.2 Ponuka v cestovnom ruchu.....	18
1.3 Dopyt v cestovnom ruchu.....	19
1.3.1 Potreby v cestovnom ruchu	20
1.3.2 Motivácia v cestovnom ruchu.....	21
1.3.3 Ekonomické faktory v cestovnom ruchu	22
1.3.4 Demografické faktory v cestovnom ruchu	22
1.3.5 Ekologické faktory v cestovnom ruchu	23
1.4 Zážitkový produkt cestovného ruchu	23
1.5 Ochrana spotrebiteľa a poistenie v cestovnom ruchu.....	26
1.5.1 Zmluvy upravujúce poistenie v cestovnom ruchu	27
1.5.2 Druhy poistenia v cestovnom ruchu	29
1.5.3 Výluky z poistenia	30
2 OCHRANA ŽIVOTA, ZDRAVIA A MAJETKU ÚČASTNÍKOV LYŽOVANIA.....	32
2.1 Sloboda cestovania	32
2.1.1 Sloboda cestovania v rámci Európskej únie	32
2.1.2 Sloboda cestovania mimo Európskej únie	34
2.2 Ochrana života, zdravia a majetku	35
2.2.1 Ochranné prostriedky pri lyžovaní	36
2.2.2 Ochrana lyžiara	36
2.2.3 Pevne stanovené predpisy na strane zákazníka – Biely kódex lyžiara	37
2.2.4 Pevne stanovené predpisy na strane strediska	39
2.3 Znížená kvalita	40
2.4 Lyžiarske strediská	41
2.4.1 Lyžiarske strediská na Slovensku.....	41
2.4.2 Lyžiarske strediská v Čechách.....	44
2.4.3 Lyžiarske strediská v Rakúsku	46
3 VÝSKUM	48
3.1 Analýza informácií, ktoré uvádzajú cestovné kancelárie v súvislosti s ponukou lyžiarskych zájazdov	48
3.2 Návrhy a odporúčania	49
ZÁVER.....	51
POUŽITÁ LITERATÚRA	52
INTERNETOVÉ ZDROJE	53
ZOZNAM OBRÁZKOV A TABULIEK.....	55

ÚVOD

Cestovný ruch predstavuje v každej krajine veľmi rýchlo sa rozvíjajúci a meniaci segment ekonomiky. Vplyv na cestovný ruch majú najmä zmeny v spoločnosti, či už ide o zmeny životného štýlu občanov alebo zmeny v ekonomike štátu. Preto je veľmi dôležité, aby organizácie cestovného ruchu neustále prispôbovali ponuku svojich služieb potrebám svojich zákazníkov. Rozvoj odvetvia cestovného ruchu je závislý nielen od úrovne a kvality služieb a celkovej situácie v krajine, ale je podmienený aj atraktivitami, ktoré návštevníkov do krajiny priťahujú.

Popri dominantnej forme rekreačného cestovného ruchu sa v dnešnej dobe veľmi dynamicky rozvíja aj oblasť zážitkového cestovného ruchu. Slovenská republika má pre tento druh cestovného ruchu veľký potenciál. Krajina ponúka prekrásne scenérie neporušenej prírody, ktoré je možné pozorovať aj pri využívaní nezvyčajných a adrenalinových športov, či už na vode, vo vzduchu alebo na kvalitných zjazdovkách.

Predmetom tejto bakalárskej práce je analyzovať zážitkový cestovný ruch a aplikovať ho v praxi. Cieľom práce je analýza ochrany života, zdravia a majetku účastníkov lyžovania. Pre dôslednejšie porozumenie danej témy je práca rozdelená do dvoch častí. V prvej časti sa práca venuje porozumeniu všetkých teoretických východísk spojených s pojmom cestovného ruchu ako celku. Je tu uvedených niekoľko definícií cestovného ruchu, ako aj jeho základných subjektov. Táto časť je rozdelená na podkapitoly, kde každá kapitola venuje patričnú pozornosť tým najdôležitejším elementom. Mimoriadnu pozornosť práca venuje službám v cestovnom ruchu, ktoré majú špecifické vlastnosti oproti službám v iných odvetviach. Po vymedzení základných pojmov sa práca venuje samostatne dopytu a ponuke v cestovnom ruchu.

Ďalšia podkapitola je venovaná vymedzeniu zážitkového cestovného ruchu ako prostriedku na dosahovanie uspokojovania potrieb zákazníkov, ktorí

majú radi vzrušenie a adrenalínové zážitky v rámci využitia svojho voľného času či dovolenky. Pre tieto potreby sú vymedzené aj podmienky rozvoja cestovného ruchu na Slovensku na základe hlavných činiteľov cestovného ruchu. Posledná kapitola prvej časti práce je venovaná ochrane spotrebiteľa v cestovnom ruchu, ktorá poukazuje najmä na všetky aspekty ochrany zákazníka z pohľadu zákonov Slovenskej republiky.

Informácie boli čerpané nielen z odbornej literatúry, ale aj zo zborníka zákonov Slovenskej republiky. Veľa cenných informácií pochádza z oficiálnej stránky Svetovej organizácie cestovného ruchu, ako aj z ostatných internetových stránok venovaných cestovnému ruchu.

Druhá kapitola je venovaná samotnej ochrane života, zdravia a majetku účastníkov lyžovania v rámci zážitkového cestovného ruchu. Prvá časť je venovaná slobode cestovania nielen v rámci Európskej únie, ale aj mimo nej. Ďalej sa práca venuje právnym normám v rámci lyžovania zo strany spotrebiteľa, ale aj prevádzkovateľa, teda zo strany lyžiarskych stredísk.

V poslednej časti sú zhrnuté odporúčania a návrhy, ktoré by prispeli k lepšej ochrane života, zdravia i majetku účastníkov nielen lyžovania, ale aj ostatných foriem športu či zážitkového cestovného ruchu.

1. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PROBLEMATIKY ZÁŽITKOVÉHO CESTOVNÉHO RUCHU

1.1 Vymedzenie základných pojmov

Dôležité pojmy súvisiace s cestovným ruchom boli jasne vymedzené na medzinárodnej konferencii konajúcej sa v Ottawe roku 1991. Svetová organizácia cestovného ruchu (WTO)¹ unifikovala pojmy, a tým zjednodušila nielen používanie týchto pojmov po celom svete, ale aj zjednotila zber a spracovanie štatistických údajov z oblasti cestovného ruchu.

1.1.1 Cestovný ruch

Pre vymedzenie pojmu cestovného ruchu sa často používajú aj iné pojmy ako napríklad turistika, rekreácia, či zotavenie. Aj keď ho možno považovať za mladé odvetvie, cestovný ruch patrí medzi najrýchlejšie sa rozvíjajúce odvetvia svetovej ekonomiky. Jednotlivé ekonomiky sa preto snažia venovať mu veľkú pozornosť a vyťažiť z neho čo možno najviac.

Definícií cestovného ruchu existuje niekoľko. Medzi jednu z prvých vyslovených patrí definícia od rakúskeho ekonóma Hermanna Schullarda z roku 1910, ktorý definuje cestovný ruch ako „súhrn operácií, hlavne ekonomickej povahy, ktoré sa priamo vzťahujú na vstup, pobyt a pohyb cudzincov mimo alebo vnútri určitej krajiny, mesta alebo regiónu.“ (PLESNÍK, 2008, s. 5) Všeobecnou definíciou cestovného ruchu je „krátkodobý presun ľudí na iné miesta, než sú miesta ich obvyklého pobytu, za účelom pre nich

¹ WTO je najdôležitejšou a najväčšou svetovou organizáciou, ktorá sa zaoberá otázkami cestovného ruchu. Jedným z jej najdôležitejších cieľov je rozvoj voľného medzinárodného pohybu osôb, ktorý má viesť k upevňovaniu spoločenských a kultúrnych kontaktov medzi národmi. WTO napomáha rozvoju medzinárodného cestovného ruchu a vypracúva spoločné formy organizačnej činnosti v tomto smere. (<http://www.foreign.gov.sk>)

príjemných činností.“ (HORNER, SWARBROOKE, 2003, s. 53) Autori ale sami tiež uvádzajú, že cestovný ruch často nie je považovaný za samostatné odvetvie. Niektorí autori ho považujú len za výsledok činností ostatných odvetví ako je stravovanie, ubytovanie či doprava. Za cestovný ruch sa teda považuje „činnosť osoby cestujúcej na prechodnú dobu do miesta mimo jej bežného životného prostredia, pričom hlavný účel jej cesty je iný ako vykonávanie zárobkovej činnosti v navštívenom mieste.“ (GÚČIK, 2000, s.7)

Autori Pásková a Zelenka vo svojom výkladovom slovníku cestovného ruchu vymedzujú tento pojem tromi definíciami:

- a) „komplexný spoločenský jav ako súhrn aktivít účastníkov cestovného ruchu,
- b) súhrn procesov budovania a prevádzkovania zariadení so službami pre účastníkov cestovného ruchu vrátane súhrnu aktivít osôb, ktoré tieto služby ponúkajú a zaisťujú, aktivít spojených s využívaním, rozvojom a ochranou zdrojov pre cestovný ruch,
- c) súhrn politických a verejno – správnych aktivít a reakcie miestnej komunity a ekosystémov na uvedené aktivity.“ (PÁSKOVÁ, ZELENKA, 2002, s. 45)

Jakubíková tvrdí, že ak je cestovný ruch správne rozvíjaný, môže byť nezanedbateľným zdrojom príjmov pre obce, ich zveľad'ovaniu ako aj zdrojom vytvárania nových pracovných príležitostí a je prostriedkom zvyšovania životnej úrovne obyvateľstva. Taktiež uvádza, že „cestovný ruch predstavuje rozsiahly trh, ktorý vyžaduje uspokojenie rôznorodých potrieb, a tým vzbudzuje pozornosť podnikateľov, verejnej i štátnej správy, i veľmi dynamicky sa rozvíjajúci segment ekonomiky.“ (JAKUBÍKOVÁ, 2009, s. 19)

1.1.2 Subjekt (účastník) cestovného ruchu

„Účastníkom cestovného ruchu je osoba alebo skupina osôb, ktorá vystupuje ako spotrebiteľ produktu cestovného ruchu.“ (NOVACKÁ, 2010,

s. 24) Ide teda o ten subjekt, ktorý je nositeľom dopytu po cestovnom ruchu. Ich motívom účasti na cestovnom ruchu sú rôzne aspekty, ako napríklad oddych, zdravie, poznávanie, kultúrne či spoločenské vyžitie.

Svetová organizácia cestovného ruchu definuje turistu ako „osobu, ktorá strávi mimo svojho obvyklého prostredia najmenej 24 hodín, ale po dobu kratšiu ako jeden rok a túto destináciu navštevuje pre účel obchodný, rekreačný alebo iný osobný účel, okrem zamestnania.“ (Understanding Tourism: Basic Glossary. World tourism organization [online], [cit. 2012-2-11]. Dostupné na WWW: <<http://media.unwto.org/>>).

1.1.3 Objekt (destinácia) cestovného ruchu

Objekt cestovného ruchu nám predstavuje jeho ponuku. Jedná sa o miesto alebo destináciu cestovného ruchu, takže sú to všetky elementy, ktoré sa môžu stať motívom zmeny miesta pobytu. PALATKOVÁ (2006, s.16) definuje destináciu ako „zväzok rôznych služieb koncentrovaných v určitom mieste alebo oblasti, ktoré sú poskytované v nadväznosti na potenciál cestovného ruchu (atraktivity), miesta alebo oblasti.“ Cieľovým miestom teda môže byť stredisko, región i štát. Dôležité však zostáva, že destinácia musí mať dobre vybavenú infraštruktúru, teda rôzne inštitúcie, zariadenia, podniky a služby. Podľa funkcie, ktorú destinácia zabezpečuje a jej významu ich môžeme rozdeliť na:

- a) mestské strediská, ktoré ponúkajú kultúrohistorické pamiatky, obchod a priemysel,
- b) kúpeľné miesta, ktoré sú vybudované priamo pri prírodných a liečivých zdrojoch,
- c) rekreačné strediská s možnosťou turistiky, vodných alebo zimných športov,
- d) rekreačné obce, v ktorých zanikla ich pôvodná hospodárska funkcia a momentálne slúžia na rekreačné účely,
- e) chatoviská alebo miesta vhodné na výlety s prírodnými atrakciami.

1.1.4 Druhy a formy cestovného ruchu

Druhy a formy cestovného ruchu nám umožňujú bližšie určiť podstatu cestovného ruchu z hľadiska potrieb a cieľov jeho účastníkov. Typológia druhov cestovného ruchu využíva viaceré klasifikačné kritéria, tie najdôležitejšie sú spracované v nasledujúcej tabuľke.

Tab. 1: Typológia cestovného ruchu podľa rôznych klasifikačných hľadísk

Klasifikačné hľadiská	Typy cestovného ruchu
Základné členenie	<ul style="list-style-type: none">• Domáci• zahraničný (výjazdový, príjazdový, tranzitný)
Motivácia účasti na cestovnom ruchu (cieľ cesty)	<ul style="list-style-type: none">• rekreačný• kultúrno – poznávací• vzdelávací• spoločenský (priatelia, známi, spoločenské akcie, klubový turizmus)• športový• náboženský• zdravotný a liečebný
Dĺžka pobytu	<ul style="list-style-type: none">• krátkodobý• strednodobý• dlhodobý
Počet účastníkov	<ul style="list-style-type: none">• individuálny (1 osoba, rodina)• skupinový
Vek účastníkov	<ul style="list-style-type: none">• mládež• rodiny s deťmi, dospelí• seniori
Spôsob financovania	<ul style="list-style-type: none">• komerčné• sociálne
Prostredie	<ul style="list-style-type: none">• mesto• vidiek• strediská (areály) cestovného ruchu• kúpele

Intenzita turistických prúdov	<ul style="list-style-type: none"> • stála • sezónna • mimosezónna
-------------------------------	---

Zdroj: JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovnom ruchu*. Praha : Grada publishing, 2009. s. 20

Organizovaný cestovný ruch sprostredkovávajú špecializované podnikateľské subjekty (cestovné kancelárie). Ide o služby pre skupinu klientov alebo jednu osobu. *Individuálny cestovný ruch* bol v minulosti bežný pri krátkodobých pobytoch (jednodňové výlety). Vďaka informačným technológiám sa individuálny cestovný ruch presadzuje veľmi rýchlo a organizovaný cestovný ruch musí o svojho zákazníka viac bojovať. (NOVACKÁ, 2010).

„Formy cestovného ruchu vystihujú vlastnú podstatu cestovného ruchu, spôsob jeho realizácie, požiadavky účastníkov i organizátorov pri zabezpečení služieb a uspokojovaní potrieb.“ (NOVACKÁ, 2010, s. 16) Novacká vo svojej knihe taktiež definuje základne formy cestovného ruchu, aj keď, ako autorka sama uvádza, v praxi môžu byť tieto formy navzájom skombinované:

- **„rekreačný cestovný ruch,**
- kultúrno – poznávací cestovný ruch,
- kúpeľno – liečebný a zdravotný cestovný ruch,
- **športovo – turistický cestovný ruch,**
- poľovnícky a lovecký cestovný ruch,
- vidiecky cestovný ruch (poľnohospodársky – agroturizmus),
- incentívny cestovný ruch (exkurzie a odborné tematické zájazdy; kongresový; náboženský – religiózny),
- **zážitkový cestovný ruch,**
- nákupný cestovný ruch,
- trvalo udržateľný cestovný ruch (ekoturizmus; pozorovanie vtákov – vtáčkarenie),
- virtuálny cestovný ruch,
- vesmírny cestovný ruch.“ (NOVACKÁ, 2010, s. 16)

1.1.5 Služby v cestovnom ruchu

Služby v cestovnom ruchu môžeme deliť podľa rôznych charakteristík. V prvom rade je ale potrebné zohľadniť, že služby cestovného ruchu majú, na rozdiel od všeobecných služieb, určité špecifiká.

Tab. 2: Všeobecné a špecifické znaky služieb

Znaky služieb	
Všeobecné znaky služieb (vrátane služieb v cestovnom ruchu)	Špecifické znaky služieb (len služieb cestovného ruchu)
<ul style="list-style-type: none">• nemateriálny charakter služieb• vysoká spotreba živej práce pri poskytovaní služieb• začlenenie vonkajšieho faktoru do procesu poskytovania služieb• súlad poskytovania služieb s ich spotrebou• pomínutelnosť služieb	<ul style="list-style-type: none">• časová a miestna viazanosť služieb na primárnu ponuku cestovného ruchu• komplexnosť a komplementárnosť služieb• zastupiteľnosť služieb• mnohodorový charakter služieb• nevyhnutnosť sprostredkovania služieb• dynamika a sezónnosť dopytu po službách• nevyhnutnosť poskytovania informácií o službách a ich kvalite• neanonymita spotrebiteľa služby

Zdroj: ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu. Praha : Idea service, 2010, s. 9

Služby cestovných kancelárií

Novacká vo svojej knihe uvádza, že „cestovná kancelária je subjekt, ktorý organizuje komplexné balíky služieb pre zákazníka, relatívne neznámeho zákazníka aj adresného zákazníka.“ (NOVACKÁ, 2010, s. 72)

„Z hľadiska uspokojovaných potrieb rozlišujeme základné a doplnkové služby cestovného ruchu. Základné služby obvykle uspokojujú sekundárne potreby účastníkov cestovného ruchu. Umožňuje premiestnenie účastníkov z miesta ich trvalého bydliska do cieľového miesta a späť (dopravné služby) a pobyt v cieľovom mieste (ubytovacie a stravovacie služby). Doplnkové služby uspokojujú primárne potreby účastníkov cestovného ruchu spotrebou napr. športovo – rekreačných, kultúrno – spoločenských a ďalších služieb v závislosti na forme cestovného ruchu. Sú spojené s využívaním atraktivít a vlastností konkrétneho rekreačného priestoru.“ (ORIEŠKA, 2010, s. 14)

Služby cestovného ruchu v segmente – lyžovanie sú viazané na sezónnosť, hoci v súčasnosti náročnejšia a solventnejšia klientela čoraz častejšie vyhľadáva možnosti lyžovania aj mimo sezóny. Z tohto uhla pohľadu aj v segmente služieb cestovného ruchu zameraných na lyžovanie nastupujú nové trendy. Sezónne lyžovanie zatiaľ vysoko prevláda a tvorí ťažisko všetkých služieb. Sú to komplexné služby a sú poskytované mnohými podnikateľskými i nepodnikateľskými subjektmi, a to nielen v samotnom mieste konania, ale aj v mieste dopytu po službe. Aby boli účastníci spokojní, je potrebná spolupráca nielen medzi jednotlivými subjektmi, ale aj koordinácia činností v danej destinácii. V destináciách s dlhoročnou tradíciou lyžovania, kde sú mimoriadne priaznivé podmienky podmienené vysokohorským terénom, vhodnou nadmorskou výškou, optimálnymi poveternostnými podmienkami samozrejme napredoval cestovný ruch oveľa intenzívnejšie. V súčasnosti je v týchto lokalitách do služieb cestovného ruchu zapojený v podstate celý mikroregión. Na cestovný ruch nadväzujú fakticky skoro všetky zložky tvoriace ekonomickú infraštruktúru daného mikroregiónu. Samozrejme aj najvyššie vládne a zákonodárne zložky si uvedomujú ekonomický význam cestovného ruchu nielen pre daný región, ale pre celú krajinu a mnohými opatreniami na celoštátnej, ale aj medzinárodnej úrovni podporujú vybrané regióny. Príjmy z cestovného ruchu zamerané na alpské lyžovanie tvoria význačnú časť hospodárskeho národného produktu danej krajiny – Rakúsko, Švajčiarsko, Nemecko, Francúzsko, Taliansko, ale aj Španielsko – to sú krajiny, kde úroveň služieb cestovného ruchu v časti

lyžovania je na vysokej úrovni. Iné krajiny – Nórsko, Švédsko, Fínsko – vychádzajú z vlastných tradícií, úspešne rozvíjajú cestovný ruch v oblasti severského lyžovania zameraného prioritne na bežecké disciplíny. Využívajú pritom národné tradície v tomto športe a vzhľadom na ekonomickú solventnosť obyvateľov sú príjmy z cestovného ruchu v tejto sfére dominantne napĺňané vlastnými obyvateľmi, aj keď v poslednom čase mnohé aktivity hlavne v bežeckom lyžovaní (Vasov Beh atď. – lákajú stále viac turistov zo zahraničia).

1.2 Ponuka v cestovnom ruchu

Ponuku v cestovnom ruchu tvorí súbor činiteľov, ktorých kombinácia vytvára ekonomické statky cestovného ruchu. Nositeľ ponuky cestovného ruchu je cieľová destinácia s prírodným a kultúrno – historickým potenciálom, podniky cestovného ruchu a organizácie či inštitúcie cestovného ruchu, ktorých činnosť pomáha utvárať rámec na vytvorenie ponuky na trhu cestovného ruchu.

Ponuka v cestovnom ruchu môže byť rozčlenená do dvoch okruhov, pričom primárnu ponuku predstavuje predovšetkým rekreačný priestor (vymedzený prírodnými a človekom vytvorenými podmienkami) a je hlavným motívom účasti na cestovnom ruchu. Sekundárnu ponuku zabezpečuje uspokojenie sekundárnych potrieb klientov, je to prostriedok na priblíženie a správne využitie primárnej ponuky. Označuje sa aj ako realizačné predpoklady územia, ktoré nie sú motívom účasti na cestovnom ruchu, ale bez ich existencie by sa cestovný ruch nedal realizovať (napr. turistická infraštruktúra a supraštruktúra).

Medzi charakteristické črty ponuky patria:

- „rôznorodosť a komplexnosť (rekreačný priestor, pracovná sila),
- viazanosť ponuky na rozsiahle investície,
- vysoký stupeň pohotovosti k výkonom.“ (JAKUBÍKOVÁ, 2009, s. 55)

Doswell (1997) špecifikoval v rámci ponuky služieb z aspektu manažmentu tri úrovne turizmu:

- **prvá úroveň** (rola vlády) – obsahom je stanovenie ekonomických, sociálnych a environmentálnych cieľov na úrovni vlády,
- **druhá úroveň** – predné líniové organizácie, ktorých úlohou je tvorba a rozvoj turistických produktov. Ide o ubytovacie a stravovacie zariadenia a ďalšie služby (zábava, kultúrne atrakcie, atď.). Do tejto úrovne patria aj dopravné služby,
- **tretia úroveň** – patria sem podporné služby verejného i súkromného sektoru (pošta, polícia, banky, kostoly, atď.).

Doswell (1997) uvádza aj fakt, že všetky tri úrovne by mali byť prepojené konzultačnými mechanizmami ako sú výbory, pracovné skupiny spájajúce verejný a súkromný sektor. Dôležitý je harmonický vývoj turizmu.

1.3 Dopyt v cestovnom ruchu

Nositeľom dopytu v cestovnom ruchu je subjekt, teda účastník cestovného ruchu. Ten sa na ňom zúčastňuje s cieľom uspokojiť svoje špecifické potreby, ktoré sú spojené s cestovaním a ubytovaním mimo jeho trvalého bydliska. Hlavnými znakmi dopytu v cestovnom ruchu sú:

- a) **komplexnosť dopytu** – potreby účastníkov v cestovnom ruchu sú rozličné a uspokojovanie týchto potrieb si vyžaduje komplex tovarov a služieb,
- b) **periodickosť dopytu** – dopyt cestovného ruchu sa koncentruje do letných alebo zimných mesiacov, prípadne víkendov a podobne,
- c) **pružnosť dopytu** – dopyt sa na rozdiel od ponuky, ktorá sa prispôsobuje len pomaly, prejavuje veľmi rýchlo, a to nielen v objeme, ale aj štruktúre,
- d) **priorita dopytu** – cestovný ruch je možné rozvíjať, iba ak existuje dopyt vyvolaný ponukou v cestovnom ruchu (Gúčík, 2001).

Dopyt v cestovnom ruchu ovplyvňujú viaceré činitele. Medzi najdôležitejšie patria, potreby, motívy, ekonomické, demografické, ekologické a ostatné faktory.

1.3.1 Potreby v cestovnom ruchu

Podľa Kotlera „ľudská potreba je stav pociťovaného nedostatku niektorého základného uspokojenia. Tieto potreby nie sú vytvárané spoločnosťou či trhom, sú dané podstatou ľudskej existencie. Prania sú túžby po špecifickom uspokojení ľudských potrieb. Dopyt predstavuje prania mať špecifické produkty, ktoré sú podložené schopnosťou a ochotou si ich kúpiť. Prania sa stávajú dopytom vtedy, ak sú podložené kúpnu silou.“ (KOTLER 1998, s.11) V rámci cestovného ruchu môže účastník pociťovať potreby ako napríklad poznávanie, odpočinok, alebo zdravie.

V cestovnom ruchu rozoznávame potreby:

- **primárne** (cieľové), ktoré predstavujú potrebu cestovania a pobytu účastníkov mimo miesta ich trvalého pobytu a v ich voľnom čase,
- **sekundárne** (sprostredkujúce), ktoré sú nástrojom na uspokojenie potrieb prepravy, bývania a stravovania.

V súvislosti s lyžovaním, či už alpským alebo severským je prioritou naplnenie očakávaní súvisiacich s kvalitou služieb priamo súvisiacich s týmito športmi.

Primárne ciele:

- dokonalé a upravené zjazdové, či bežecké trate,
- komplexný servis – požičovne, servisy lyží, technické zabezpečenie (sieť vlekov, lanoviek vzájomne prepojených v návaznosti na vleky, doprava (či už autobusová alebo špeciálna),
- podrobný informačný servis.

Sekundárne ciele:

- reštauračné a ubytovacie kapacity,
- doplnkový program zameraný na relax po lyžovaní – regenerácia:
 - fyzická – fitness, wellness, masáže, rôzne terapie, plávanie,
 - duchovná – zábavné centrá, kultúra,
 - náučná – návšteva zaujímavostí, ktoré sa nachádzajú v okolí lyžiarskych stredísk,
 - dokonalé zabezpečenie – zdravotná starostlivosť, bezpečnosť.

Vyvážený súhrn všetkých primárnych a sekundárnych cieľov dáva predpoklady plnohodnotne využívať všetky dostupné aspekty, ktoré by v tejto časti cestovného ruchu nemali chýbať.

1.3.2 Motivácia v cestovnom ruchu

Motivácia je vnútorný stav človeka, ktorý ho stimuluje reagovať istým spôsobom na isté podnety. Proces motivácie teda začína pociťovaním určitého nedostatku na základe neuspokojenej potreby. Motívy v cestovnom ruchu sa delia na:

- **primárne** – patria sem motívy ako zážitok, zdravie, vzdelávanie, oddych, dobrodružstvo a útek od problémov všedných dní,
- **ostatné motívy**, medzi ktoré patria motívy politické, obchodné, či náboženské.

Podľa Kaspara rozlišujeme tieto motivačné skupiny:

- „fyzická motivácia – zotavenie, liečenie, šport,
- psychická motivácia – únik od každodennej izolácie, rozptýlenie, túžba po zážitkoch, preferovanie vzdialených krajín, individualizmus,

- motivácia na základe ľudských vzťahov – návšteva priateľov a známych, sociálne kontakty, návrat k prírode, únik od civilizácie,
- kultúrna motivácia – poznávanie iných krajín, ich obyčají, zvykov, tradícií, jazykov a nárečí, umelecké záujmy, cesty z náboženských dôvodov,
- stavovská a prestížna motivácia – osobnostný rozvoj, túžba po ocenení, povinnosť cestovať vyplývajúca z funkcie v zamestnaní.“ (NOVACKÁ, 2010, s. 32)

Novacká a kolektív (2010) v knihe „Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca“ rozšírili tieto základné skupiny motivácie podľa potrieb vyvíjajúcich sa trendov cestovného ruchu v posledných rokoch, a to o motiváciu environmentálnu (napr. ochrana životného prostredia a prírody) a motiváciu dobročinnosti.

1.3.3 Ekonomické faktory v cestovnom ruchu

Ekonomické faktory sú určené predovšetkým správaním sa účastníkov cestovného ruchu. Medzi pozitíva patria najmä zvýšenie reálneho príjmu, ich lepšie rozdelenie a priaznivá ekonomická situácia. Negatívne pôsobia sprievodné prejavy krízy, ako sú rast nezamestnanosti, spomalenie až zastavenie rastu miezd obyvateľov, nestabilná menová situácia a reštrikcie v devízovej oblasti (Parmová, 2003). Z ekonomických faktorov ovplyvňujú účasť na cestovnom ruchu aj ceny tovarov a služieb.

1.3.4 Demografické faktory v cestovnom ruchu

Demografické faktory sa týkajú obyvateľov ako spotrebiteľov služieb a tovarov z oblasti cestovného ruchu. Vplyv môže byť priamy (obyvatelia sa priamo zúčastňujú na cestovnom ruchu) alebo nepriamy (prejavuje sa rastúcim číslom ekonomicky činných obyvateľov). V každej vyspelej krajine rastie

význam voľného času a zblížovania kultúr. Obyvatelia, ktorí sú lepšie finančne situovaní, vyhľadávajú stále luxusnejšie alebo extrémnejšie spôsoby trávenia voľného času. Dôležitým faktorom je aj nárast urbanizácie. Od začiatku 20. storočia vzrástol z celosvetového hľadiska podiel mestského osídlenia z 13,6 % na 50,6 % a počet obyvateľov v mestách 15 krát (Hrala, 2000). Pre potreby lyžovania môžeme konštatovať, že demografické faktory sú významné hlavne z hľadiska veku účastníka cestovného ruchu.

1.3.5 Ekologické faktory v cestovnom ruchu

„Podľa WTO udržateľný rozvoj turistiky uspokojuje potreby súčasných turistov a hostiteľských regiónov a zároveň chráni a zvyšuje tieto možnosti do budúcnosti. Má viesť k riadeniu zdrojov tak, aby pri zachovaní kultúrnej integrity, biologickej rôznorodosti a procesov umožňujúcich život, boli uspokojené ekonomické, sociálne a estetické potreby.“ (VAŠKO, 2002, s. 4.) Ekologické faktory môžeme nahradiť aj termínom kvalita životného prostredia. Ide o súhrn materiálnych i nemateriálnych hodnôt, ktoré formujú a pretvárajú život človeka i celej spoločnosti. Životné prostredie má veľký význam pre život a osobitne pre cestovný ruch.

Behaviorálne faktory, čiže faktory správania sa účastníkov cestovného ruchu sú mimoriadne dôležité. Často súvisia aj so socio-ekonomickými faktormi, voľným časom a v konečnom dôsledku so životným štýlom a kvalitou života.

1.4 Zážitkový produkt cestovného ruchu

Každá účasť cestovného ruchu je spojená s určitým zážitkom. „Zážitkom sa rozumie proces prežívania toho, čo človek zažil (zážitok z dovolenky, umelecký alebo iný). Zážitok je predpokladom spokojnosti

účastníka cestovného ruchu. Niektorí ľudia však očakávajú, že zažijú niečo výnimočné, vzrušujúce a neopakovateľné.“ (ORIEŠKA, 2010, s.353)

Zážitkový cestovný ruch sa teda orientuje na tých účastníkov cestovného ruchu, ktorí vyhľadávajú rôzne formy adrenalínových športov a majú veľkú túžbu po vzrušení a stave eufórie spôsobeným zvýšením adrenalínu v krvi účastníka. V dnešnej dobe ľudia vymýšľajú stále nové a extrémnejšie formy zábavy a možnosti tohto rozvíjania sú skoro neobmedzené, obmedziť ich môže len veľkosť fantázie účastníka zážitkového cestovného ruchu.

Zážitkový cestovný ruch teda môžeme rozdeliť do týchto okruhov:

- „adrenalínové športy a aktivity (splavovanie divokých riek a vodopádov – rafting, bungee jumping, potápanie, paraglajding, safari, psie záprahy, expedície, skialpinizmus a pod.),
- voluntarizmus – podpora charity aktívne vlastnou aktívnou činnosťou alebo pasívne formou úhrady,
- soft (jemné) dobrodružstvá – joga + snowboarding, joga + degustácia,
- kultúrne vnemy (kultúrne predstavenia, výstavy, tvorba),
- spoločenské podujatia (koncerty, festivaly, súťaže, prehliadky),
- stretnutia s významnou osobnosťou,
- nostalgia (historické autá, panelové sídliská, hudba 60., 70., 80. rokov),
- roots vacation – hľadanie rodinných väzieb a rodinných koreňov,
- cestovný ruch lesbičiek a homosexuálov,
- temný cestovný ruch (miesta živelných pohrôm, prírodných katastrof, ľudského nešťastia a mučenia).“ (NOVACKÁ, 2010, s. 23)

K zážitkovému cestovnému ruchu teda patria rôzne formy cestovného ruchu. Pre niekoho môže byť zážitkom napríklad návrat k tradíciám, iný môže byť motivovaný pôžitkom z konzumácie rôznych jedál a nápojov. Vtedy

hovoríme o gastronomickom alebo gurmánskom cestovnom ruchu. Účastníci tohto typu cestovného ruchu sú motivovaní pôžitkom s kultúrou stolovania a zoznamovania sa s novými typmi jedál či nápojov. Je typický tým, že neuspokojuje len základné fyziologické potreby (hlad, smäd), ale poskytuje účastníkom niečo navyše, určitú pridanú hodnotu produktu alebo zážitku.

Pre potreby tejto práce budeme zážitkový cestovný ruch spájať s pojmom dobrodružný cestovný ruch. „Dobrodružný cestovný ruch (dobrodružná dovolenka) je forma športového cestovného ruchu súvisiaca s dobrodružstvom, pod ktorým rozumieme vzrušujúcu udalosť, odvážny až ľahkomyselný skutok spojený s nebezpečenstvom.“ (ORIEŠKA, 2010, s. 350) Hlavnou charakteristickou zložkou dobrodružného cestovného ruchu je teda určitá miera rizika. Účastníci tohto druhu cestovného ruchu radi zdolávajú extrémne podmienky, ako cestovanie do odľahlých končín sveta, cestovanie pod vodou alebo na vysoko položené miesta.

Služby súvisiace s dobrodružným cestovným ruchom si účastníci zabezpečujú zväčša individuálne alebo prostredníctvom špecializovaných cestovných kancelárií. Typickými aktivitami dobrodružného cestovného ruchu sú najmä:

- „zájazdy a pobyty zamerané na horolezectvo (alpinizmus, andinizmus) alebo vysokohorskú turistiku,
- zájazdy a pobyty s prvkami extrémnych športov v extrémnych podmienkach. Jedná sa o extrémnu turistiku, náročnú fyzicky, psychicky i materiálne. Príkladom sú pobyty v jaskyniach, v prírode v extrémnych podmienkach (tzv. survival), napr. expedície v polárnych oblastiach či na Sahare,
- zájazdy a pobyty s prvkami adrenalínových športov (športy s určitou mierou rizika a vplyvu na vegetatívnu nervovú sústavu), ako je bungee jumping, paragliding, parašutizmus, skoky s padákom zo skál, lety balónom, bezmotorové lietanie, rafting, kaňoning, jet boating, potápanie, zorbing, extrémne lyžovanie, snowboarding na extrémnych svahoch, skialpinizmus a ďalšie,

- safari, prípadne hipoturistika.“ (ORIEŠKA, 2010, s. 350)

Všetko tieto typy sú aktivity spojené so športom, prípadne s rekreačnými aktivitami a sú uskutočňované v exteriéri, teda mimo uzatvorených priestorov, preto ich môžeme označiť aj ako outdoorové aktivity. Pre potreby tejto práce je dôležité bližšie definovanie lyžovania a snowboardingu, ktorým sa budeme podrobnejšie venovať v praktickej časti práce.

1.5 Ochrana spotrebiteľa, jeho života, zdravia a majetku v cestovnom ruchu

Účasť na cestovnom ruchu môže byť spojená nielen s krásnymi zážitkami, ale aj s nepríjemnosťami a problémami, ktoré môžu vzniknúť ako dôsledok rôznych rizík spojených so zdravím a majetkom účastníkov cestovného ruchu. Predvídať a minimalizovať tieto dôsledky zabezpečuje poistenie účastníkov cestovného ruchu, ako aj zákonné zabezpečenie.

Do platnosti vstúpil nový zákon o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu, a to dňa 17. mája 2011 pod číslom 161/2011 Z. z., ktorý nadobudol účinnosť v prepracovanej podobe 1. júla 2011. Predmetom tohto zákona je „úprava práv spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho týkajúce sa časovo vymedzeného užívania ubytovacích zariadení, poskytovania dlhodobých rekreačných služieb, ich výmeny a sprostredkovania ich ďalšieho predaja, náležitosti týchto spotrebiteľských zmlúv a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.“ (Zákon č. 161/2011Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

1.5.1 Zmluvy upravujúce poistenie v cestovnom ruchu

Poistná zmluva je „právny dokument vyhotovený písomnou formou v zmysle platných právnych predpisov, ktorou sa poistiteľ zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie ak nastane náhodná udalosť v zmluve bližšie určená.“ (Poistovníctvo a poistenie: Poistná zmluva. Euroekonom. [online], [cit. 2012-2-7]. Dostupné na WWW: <<http://www.euroekonom.sk/>>)

Občiansky zákonník ustanovuje, že poistná zmluva musí obsahovať najmä:

- a) „výšku poistnej sumy, v prípade poistenia osôb výšku zaručenej poistnej sumy,
- b) výšku poistného, jeho splatnosť a či ide o jednorazové poistné alebo bežné poistné,
- c) poistnú dobu,
- d) údaj o tom, či je dohodnuté, že v prípade poistenia osôb sa bude oprávnená osoba podieľať na výnosoch poisťovateľa a akým spôsobom,
- e) práva a povinnosti poisťovateľa, poisteného a toho, kto s poisťovateľom uzaviera poistnú zmluvu,
- f) výšku odkupnej hodnoty, ktorú poisťovateľ vyplatí v prípade poistenia osôb pri predčasnom ukončení poistenia.“ (Zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník)

„Predmetom poistenia v cestovných kanceláriách sú vo vzťahu k zákazníkovi dva poistné produkty:

1. poistenie zájazdov cestovných kancelárii proti úpadku,
2. cestovné poistenie účastníka zájazdu v zahraničí.“ (NOVACKÁ, 2010, s. 239)

1.5.1.1 Poistenie zájazdov cestovných kancelárii proti úpadku

V zák. č. 281/2006 Z.z. je zakotvená povinnosť chrániť zákazníka cestovného ruchu pred možným úpadkom cestovnej kancelárie, ktorý

stanovuje, že „cestovná kancelária je povinná dohodnúť zmluvné poistenie zájazdu, na ktorého základe vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku²:

- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
- c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.“
(Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov)

1.5.1.2 Cestovné poistenie účastníka zájazdu v zahraničí

„Je to poistný produkt, ktorý cestovné kancelárie a cestovné agentúry ponúkajú zákazníkom na obdobie počas trvania zájazdu. Ide o sprostredkovanú službu. Cestovné kancelárie, resp. cestovné agentúry zabezpečujú cestovné poistenie v zahraničí z týchto dôvodov:

- a) cestovná kancelária, resp. cestovná agentúra odstráni riziko, že v prípade potreby (vymedzenej v poistnej zmluve v rozsahu poistných podmienok), by účastník zájazdu zostal bez pomoci, resp. bez finančného zabezpečenia,
- b) cestovná kancelária, resp. cestovná agentúra odstráni riziko, že v prípade potreby by z etických dôvodov musela aspoň v nevyhnutnej miere pomôcť účastníkovi zájazdu, ktorý je jej zákazník,
- c) cestovná kancelária, resp. cestovná agentúra je finančne symbolicky zainteresovaná za sprostredkovanie predaja tohto produktu.“
(NOVACKÁ, 2010, s. 245)

² Zákon č. 328/1991 Zb. o konkurze a vyrovnaní v znení neskorších predpisov.

1.5.2 Druhy poistenia v cestovnom ruchu

„Poistenie je právny vzťah dvoch strán, pri ktorom poisťovňa za odmenu (poistné) preberá záväzok finančného krytia určitého rizika a to poskytnutím prísľubu odškodnenia v prípade poistnej udalosti . Inými slovami ide o spôsob prenesenia rizika, resp. o formu určitej ochrany pred hroziacim rizikom za odmenu vo forme poistného.“ (Pojmy: Poistenie. Poistná udalosť. [online], [cit. 2012-3-7]. Dostupné na WWW: <<http://www.poisťna-udalost.sk/>>)

Tab. 4: Druhy poistných produktov ponúkaných poisťovňami a rozsah poistenia

POISTNÉ RIZIKO	ROZSAH POISTENIA
Základné poistenie	
poistenie liečebných nákladov v zahraničí	ošetrovanie, hospitalizácia, prevoz
úrazové poistenie	trvalé následky úrazu, smrť v dôsledku úrazu
poistenie batožiny	poškodenie, zničenie, krádež, strata
poistenie zodpovednosti za škodu	škody na zdraví, škody na majetku
poistenie storna (neúčasti) zájazdu	choroba, úraz, úmrtie, živelná udalosť, trestný čin
Pripoistenie (doplňkové)	
poistenie straty radosti z dovolenky³	hospitalizácia dlhšia ako 3 dni po dobu trvania zájazdu

³ Poistenie straty radosti z dovolenky zatiaľ nie je udomácnená na slovenskom trhu, využíva sa však v niektorých krajinách západnej Európy už viac ako 20 rokov. Je súčasťou tzv. ITQ Kódexu.

poistenie zvýšených nákladov na spätnú prepravu	cestovné náklady na dopravu späť do vlasti
poistenie doprovodu	náklady na cestu osoby sprevádzajúce dieťa do 15 rokov
poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb	náklady na cestu a nečerpané služby pri predčasnom návrate zo zájazdu
poistenie straty alebo krádeže dokladov	náklady na zaistenie náhradných cestovných dokladov
poistenie neskorého dodania batožiny leteckou spoločnosťou	nákup náhradného oblečenia a hygienických potrieb
poistenie cestovných nákladov v prípade nepojazdného vozidla	cestovné náklady, príp. ubytovanie v mieste opravy
poistenie zmeškania hromadného dopravného prostriedku	odškodné za zmeškanie hromadného dopravného prostriedku pri ceste do zahraničia
poistenie právnej pomoci	náklady na advokáta / náhrady kaucie
poistenie zmeškaného nástupu na zájazd	odškodné za nečerpané služby

Zdroj: ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovnom ruchu. Praha : Idea service, 2010, s. 281, 282

Pripoistiť je možné aj niektoré ďalšie riziká, najmä spojené s dobrodružným cestovným ruchom. Ide o realizáciu niektorých druhov športov alebo činností, ktoré môžu predstavovať zvýšené riziko úrazov. Ďalej môžu byť poistené aj náklady na záchranné akcie horskej služby. Z poistenia sa potom obvykle hradia náklady horskej služby na vyhľadávanie a oslobodzovanie poisteného, poskytnutie prvej pomoci a preprava do najbližšieho zdravotníckeho zariadenia. (Orieška, 2010)

1.5.3 Výluky z poistenia

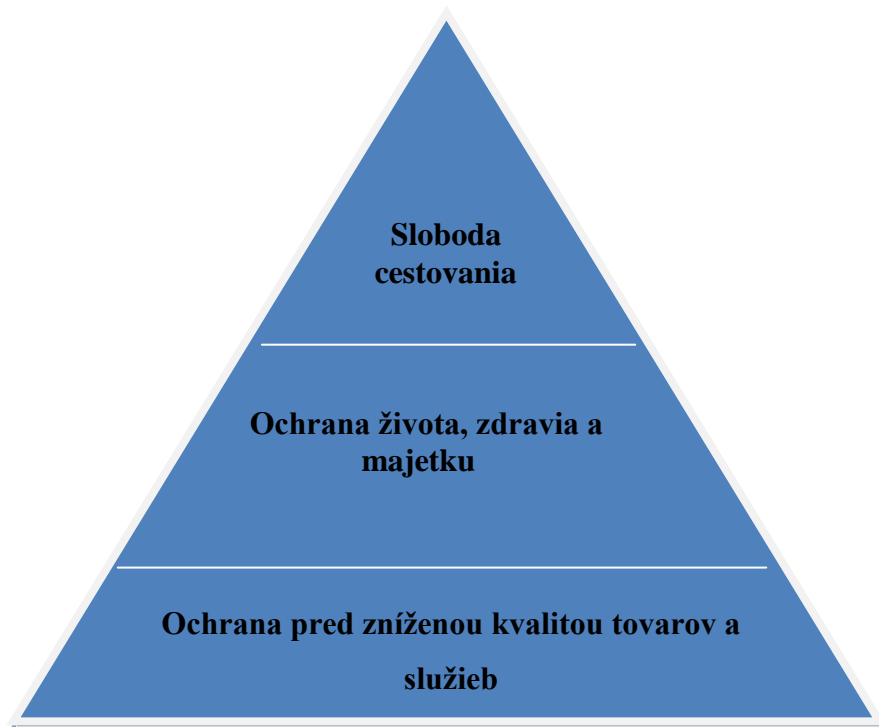
Väčšina cestovných poistení obsahuje niekoľko výluk zo štandardného cestovného poistenia. Novacká (2010, s. 248) vo svojej publikácii zhrnula prípady, kedy nie je možné požadovať poistné plnenie:

- ak „poistná udalosť vznikla v súvislosti s vojnou, občianskou vojnou či nepokojmi, účasťou na nepokojoch, povstaniach, štrajkoch,
- ak si poistený sám úmyselne spôsobil škodu alebo ju spôsobil pri páchaní trestného činu, požití alkoholu, drog, liekov bez lekárskeho predpisu alebo omamných látok,
- ak poistná udalosť vznikla v dôsledku vedenia motorového vozidla bez vodičského oprávnenia,
- ak bol poistený diagnostikovaný prenosnými pohlavnými chorobami, chorobami zo straty imunity alebo ako nositeľ vírusu HIV,
- ak poistná udalosť vznikla pobytom v kúpeľoch, v sanatóriách, v liečebných ozdravovniach a podobných zariadeniach na účel liečebných a rehabilitačných procedúr,
- ak poistná udalosť vznikla pri športových pretekoch alebo počas prípravy na športové preteky,
- pri vykonávaní horolezectva, jaskyniarstva, potápačstva, paraglajdingu, bungee jumpingu, lietaní vo vetroni, vo vzdušnom balóne a pod.“

Z uvedeného vyplýva, že pre potreby lyžiarov je nutné využiť aj poistenie tzv. nebezpečných športov a podobné poistné produkty.

2 OCHRANA ŽIVOTA, ZDRAVIA A MAJETKU ÚČASTNÍKOV LYŽOVANIA

Obr.1: Delenie ochrany spotrebiteľa



Zdroj: prof. JUDr. Ludmila Novacká, PhD.

2.1 Sloboda cestovania

Je základom pohybu účastníkov cestovného ruchu za lyžovaním do iných krajín v Európe alebo vo svete.

2.1.1 Sloboda cestovania v rámci Európskej únie

Voľný pohyb a sloboda cestovania občanov medzi členskými štátmi patrí k hlavným cieľom Európskej únie. Pod právom voľného pohybu

rozumieme, že „každý občan EÚ je oprávnený slobodne cestovať a usadiť sa kdekoľvek v Spoločenstve. Občania EÚ tak majú určité práva, výhody a záruky v oblasti zdravotnej starostlivosti, nákupu a súkromných transakcií.“ (Európska komisia: Cestovanie. Europa [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://ec.europa.eu/>>).

Občania sa v rámci Európskej únie pohybujú s dôverou, ale u mnohých by bolo potrebné zvýšiť povedomie o platných právnych predpisoch, ktorými sa zabezpečuje ochrana a plnenie ich práv pri cestovaní.

Právo pohybovať sa voľne v rámci Európskej únie môže každá osoba, ktorá má štátnu príslušnosť členského štátu Európskej únie. Občianstvo Európskej únie je priznané priamo každému občanovi Európskej únie na základe zmluvy o fungovaní EÚ. Zmluva zakazuje diskrimináciu na základe štátnej príslušnosti a nesie v sebe právo:

- pohybovať a zdržiavať sa na území EÚ,
- voliť a byť volený do Európskeho parlamentu a v komunálnych voľbách,
- byť chránený podľa diplomatických a konzulárnych úradov ktorejkoľvek inej krajiny EÚ,
- spísať petíciu Európskemu parlamentu a sťažnosť Európskemu ombudsmanovi. (Európska komisia: Cestovanie. Europa [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://ec.europa.eu/>>).

2.1.1.1 Európsky preukaz zdravotného poistenia

„Európsky preukaz zdravotného poistenia uľahčuje obyvateľom 27 členských štátov Európskej únie ako aj Islandu, Lichtenštajnska, Nórska a Švajčiarska prístup k službám zdravotnej starostlivosti počas krátkodobých zahraničných ciest.“ (Európska komisia: Zdravotná starostlivosť v zahraničí. Europa [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://ec.europa.eu/>>).

Je na mieste premýšľať o vybavení tohto preukazu pri každej dovolenke, kratšom výlete alebo štúdiu v zahraničí. Európsky preukaz zdravotného poistenia je dôkazom, že je jeho majiteľ poistený v krajine Európskej únie. Môže cestujúcemu ušetriť peniaze a vyhnúť sa problémom, ak by počas pobytu ochorel alebo utrpel nejaký úraz. Preukaz zaručí, že jeho majiteľ bude mať rovnaký prístup k zdravotnej starostlivosti vo verejnom zdravotnom systéme ako občania štátu, v ktorom je účastník na dovolenke. Ak ide o starostlivosť v takom štáte, ktorý má spoplatnenú zdravotnú starostlivosť, vrátenie peňazí sa uskutoční buď okamžite alebo po návrate do vlasti.

Táto karta sa však nevzťahuje na náklady spojené s návštevou zdravotníckej organizácie súkromného sektora alebo na plánované ošetrenie v inej krajine EÚ. Taktiež sa nevzťahuje na náklady spojené s návratom späť do vlasti.

2.1.2 Sloboda cestovania mimo Európskej únie

Občania Slovenskej republiky môžu vycestovať bez vízovej povinnosti do 83 krajín sveta, z toho 26 predstavujú krajiny Európskej únie. Naopak, povolenie na vstup je potrebné si zaobstarať pri ceste do 119 krajín sveta. Slovensko je podľa údajov Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky voči ostatným krajinám o čosi menej ústretové. Od cudzincov vyžaduje víza v prípade 138 krajín. (Letná turistická sezóna od A po Z, TURIZMUS: Slováci potrebujú víza do 119 krajín sveta. TASR. Bratislava, 24.05. 2008 [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://tasr.sk/>>).

Podľa MZV SR je dĺžka povoleného pobytu bez víz vo všeobecnosti 90 dní, respektíve tri mesiace, v niektorých krajinách je tento čas kratší. Niektoré štáty si dokonca vyžadujú spätnú letenku alebo potvrdenie o ubytovaní.

Vzhľadom na viaceré možnosti lyžovania mimo Európskej únie, predovšetkým v Severnej Amerike je nutné spomenúť aj tieto oblasti. V USA

sa nachádzajú najznámejšie lyžiarske strediská predovšetkým v oblasti Colorada, Utahu, Rocky Mountains a v Kalifornii. Jedným z najznámejších lyžiarskych stredísk je Aspen.

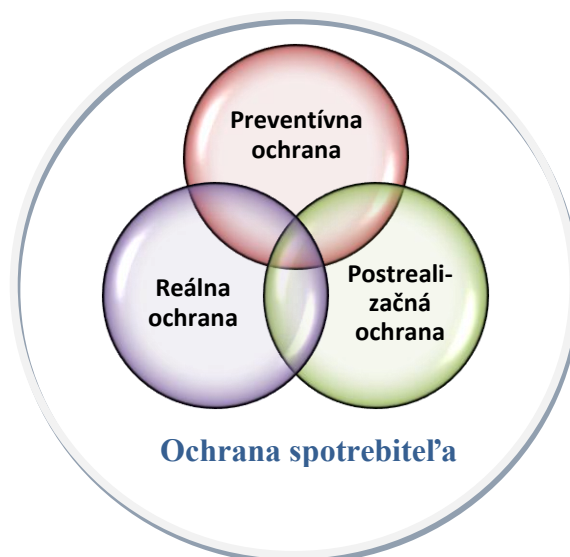
V súvislosti so zavedením bezvízovej povinnosti medzi USA a Slovenskou republikou sa rozšírili možnosti zážitkového cestovného ruchu zameraného predovšetkým na lyžovanie. Zjednodušil a urýchlil sa celý proces realizácie pobytov v tejto oblasti sveta, čo v konečnom dôsledku znamená aj podstatné zníženie ekonomických nákladov a prijateľnejšie ceny zájazdov.

2.2 Ochrana života, zdravia a majetku

Ochrana spotrebiteľa:

- preventívna ochrana spotrebiteľa: zo strany spoločnosti – právne normy a zo strany účastníka cestovného ruchu fyzickou i materiálnou prípravou ešte pred vycestovaním,
- reálna ochrana spotrebiteľa počas spotreby: počas lyžovačky,
- postrealizačná ochrana spotrebiteľa: cestovné poistenie a iné formy.

Obr.2: Ochrana spotrebiteľa



Zdroj: prof. JUDr. Ľudmila Novacká, PhD.

2.2.1 Ochranné prostriedky pri lyžovaní

Šport a aktívne trávenie voľného času sú rizikovými činnosťami, pri ktorých sa treba chrániť osobnými ochrannými prostriedkami. Medzi tie najdôležitejšie patria najmä ochranné prilby, okuliare, chrániče na lakte a kolená korytnačka.

Ochranné prilby by sa mali používať nielen pri cyklistike, skejtbordoch a kolieskových korčuliach, ale aj pri horolezectve, lyžovaní a snowboardovaní. Zrak si treba chrániť okuliarmi vhodnými pre daný šport. Pritom netreba zabúdať, že aj lyžiarske okuliare musia mať ochranu proti UV žiareniu. Okuliare na športovanie by mali mať kvalitnú šošovku s ochranným filtrom UV 400. Ochranný filter je nezávislý od farby šošoviek. Farba šošovky nie je podstatná. Neviditeľné ultrafialové žiarenie, ktoré škodí ľudskému oku by malo byť úplne odfiltrované šošovkou a mali by garantovať 100% UV ochranu pre každodennú potrebu. (Bezpečnosť výrobkov: Druhy ochranných osobných prostriedkov. Dolceta. [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://dolceta.eu/>>).

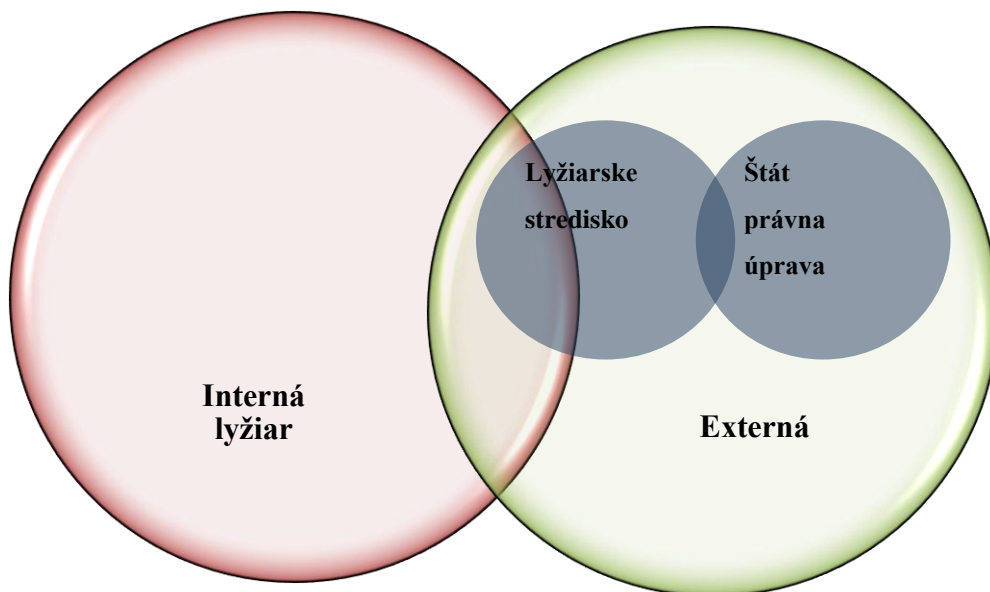
Existujú aj rôzne typy prilb používané pri lyžovaní, avšak pri ich kúpe si treba skontrolovať, či prešli certifikáciou, teda spĺňajú parametre EN1077, ktoré stanovila Európska únia. Stále častejšie sa odporúčajú aj chrániče chrbtice, najmä pri preplnených zjazdovkách a najmä pre malé deti. Niektorí výrobcovia dokonca ponúkajú batohy vybavené zabudovaným chráničom chrbtice.

2.2.2 Ochrana lyžiara

Ochrana lyžiara môže byť:

- interná (vlastná) – self protection,
- externá (vonkajšia) – external protection.

Obr.3: Ochrana lyžiara



Zdroj: prof. JUDr. Ľudmila Novacká, PhD.

2.2.3 Pevne stanovené predpisy na strane zákazníka – Biely kódex lyžiara

Kúpou lyžiarskeho lístku (skipassu), používaním prepravných zariadení alebo samotným vstupom do areálu strediska sa každý návštevník zaväzuje dodržiavať základné pravidlá lyžiara, ktoré sa tiež nazývajú „biely kódex lyžiara“. Medzi základné pravidlá patria tieto:

1. **ohľaduplnosť navzájom** – každý návštevník sa musí v areáli strediska, najmä na trati, správať tak, aby neohrozil iného návštevníka a nespôsobil mu škodu,
2. **primeraná rýchlosť** – každý návštevník musí jazdiť na zjazdovej trati rýchlosťou a spôsobom zodpovedajúcim svojim schopnostiam, podmienkam a počasiu,

3. **voľba smeru a zodpovednosť** – lyžiar jazdiaci vzadu musí svoj smer jazdy voliť tak, aby neohrozil pred ním jazdiaceho lyžiara. Lyžiar, ktorý jazdí za iným lyžiarom, musí dbať na dostatočný odstup, aby lyžiarovi vpredu ponechal voľný priestor pre smer a spôsob jazdy,
4. **predchádzanie** – predchádzať je možné zľava aj sprava, ale vždy s takým odstupom, aby bolo možné zareagovať na pohyb predchádzaného,
5. **prechádzanie svahu** – každý, kto vchádza na zjazdovú trať alebo ju prechádza, musí sledovať všetko pod sebou i nad sebou, aby zabránil novej kolízii,
6. **zastavenie** – návštevník môže zastaviť a stáť iba na miestach, kde je dobre viditeľný a kde nebráni ostatným v riadnom užívaní trate. Zastaviť a stáť sa môže iba na okraji zjazdovej trate,
7. **peší pohyb po trati** – pešo sa môže pohybovať iba po okrajoch zjazdoviek, so zvláštnou opatnosťou v miestach so zhoršenou viditeľnosťou. To isté platí aj pre zostupovanie,
8. **rešpektovanie značenia** – každý musí rešpektovať všetky značenia umiestnené na zjazdových tratiach,
9. **prípady nehody** – povinnosťou každého návštevníka je poskytnúť v prípade potreby prvú pomoc,
10. **identifikácia** – každý účastník a aj svedok nehody, je povinný poskytnúť horskej službe alebo pracovníkovi strediska základné údaje o svojej osobe,
11. **bezpečnosť** – označené zjazdové trate sú upravované okrem „freeridových“ zón. Každý návštevník používa trate na vlastné riziko a pred použitím musí zvážiť svoje schopnosti vzhľadom na stav trati, počasie a ich priepustnosť,
12. **skipass** - každý návštevník je povinný používať prepravné zariadenia len s platným skipassom a pred nastúpením na prepravné zariadenie je povinný na výzvu pracovníka strediska alebo inej osoby poverenej výkonom kontroly sa ním preukázať. Za platný sa považuje skipass, ktorého doba platnosti neuplynula a pre ktorý návštevník spĺňa všetky

požadované podmienky. V prípade, ak bol skipass vydaný na meno, je neprenosný a je ho oprávnená používať výlučne len osoba, na meno ktorej bol vydaný. (Veľká Rača Oščadnica: Biely kódex. [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://velkaraca.sk/>>).

Pri porušení týchto pravidiel môže prevádzkovateľ lyžiarovi odobrať skipass a dokonca ho aj vykázat' zo strediska.

2.2.4 Pevne stanovené predpisy na strane strediska

Každé stredisko má svoje vnútorné, interné predpisy, ktoré sú všetci návštevníci povinní rešpektovať a riadiť sa nimi. Tieto pravidlá môžu byť prispôsobené priamo pre potreby lyžiarskeho strediska, jeho lokality i kapacity. Všetci návštevníci musia rešpektovať pokyny zamestnancov nielen lyžiarskeho strediska, ale aj lyžiarskej záchranej služby, poriadkovej služby i členov lyžiarskeho klubu polície. Návštevníci sú povinní zvýšiť opatrnosť pri lyžovaní aj pri prípadnom použití techniky na úpravu svahov, zväžanie zraneného lyžiara alebo pri odstraňovaní chýb a závad na zjazdovkách. Strediská vyvesujú svoje pravidlá na viditeľnom mieste pre všetkých návštevníkov. Väčšinou ide o rôzne zákazy pre lyžiarov. Na lyžiarskych zjazdovkách je teda väčšinou zakázané:

- lyžovanie mimo stanovenej prevádzkovej doby,
- lyžovanie mimo upravených zjazdových tratí,
- vstupovať na zjazdovky s domácimi zvieratami,
- jazdiť v areáli strediska, ako aj na zjazdovkách na súkromných snežných skútroch a iných dopravných prostriedkoch, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť návštevníkov strediska,
- svojvoľné sánkované a bobované,
- bez súhlasu prevádzkovateľa strediska stavať slalomové trate alebo rôzne terénne prekážky,

- počas prevádzkovej doby vykonávať zásobovanie s použitím súkromnej techniky,
- v čase večerného lyžovania sa zdržiavať mimo osvetlenej zjazdovky,
- lyžovať a vstupovať na zjazdovku v čase jej úpravy technickými prostriedkami (nakoľko hrozí možnosť vážneho úrazu),
- pohybovať sa bez lyží,
- lyžovanie s nevyhovujúcim výstrojom,
- vstupovať na zjazdovky a dopravné zariadenia, lyžovať a snowbordovať pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok. (Veľká Rača Oščadnica: Biely kódex. [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <<http://velkaraca.sk/>>).

2.3 Znížená kvalita

„Kvalita služieb cestovného ruchu je podmienená kvalitou celého prostredia, v ktorom sa cestovný ruch realizuje, teda komplexom aspektov primárnej a sekundárnej ponuky cestovného ruchu. Úspešné budovanie, tvorba a využívanie ponuky sú však maximálne podmienené existenciou koncepčného rozvoja jednotlivých územných celkov pre potreby cestovného ruchu.“ (Kvalita: Strategický faktor rozvoja cestovného ruchu. Actamont [online], [cit. 2012-3-7]. Dostupné na WWW: <<http://actamont.tuke.sk/>>).

Lyžiarske strediská sa orientujú hlavne na kvalitu poskytovaných služieb, zjazdoviek a za posledné obdobie sa stále viac sústreďujú na ich bezpečnosť, keďže počet lyžiarov na svahu sa stále zvyšuje. Kvalitu bezpečného lyžovania znižujú rôzne faktory ako:

- **neupravený svah** – nedôsledná starostlivosť o trate spôsobuje vytváranie bubnov a iných nerovností na zjazdovkách, čo veľkou mierou zvyšuje riziko úrazov,

- **chýbajúce ochranné siete** – stále viac nešťastí sa stáva z dôvodu, že nie sú ohradené úseky, kde hrozí nebezpečenstvo pádu do priepastí, rokliny, jazera a pod.,
- **zlé označenie tratí** – má za následok, že lyžiar sa dostane mimo zjazdovky, kde nie sú vytvorené vhodné podmienky na lyžovanie (kamene, vytrčajúce konáre a pne stromov, hlboký sneh,...) a taktiež hrozí nebezpečenstvo spustenia lavín,
- **chýbajúce značky** – s rôznymi upozoreniami o krížení tratí, označením nebezpečných miest, značkami lyžiarskej horskej služby či polície tiež ohrozujú lyžiarov, ktorí nie sú informovaní o možnom nebezpečenstve,
- **nedostatočne rýchla lyžiarska horská služba** – nedostatočne rýchla prvá pomoc môže ohroziť život zranených,
- **vyjazdené kol'aje na vleku** – bývajú častou príčinou pádov lyžiarov (hlavne začiatočníkov),
- **zastaralé lanovky** – väčšina starých lanoviek nespomaľuje pri nástupe lyžiarov a dochádza k rôznym pádom a odreninám, taktiež nie sú také bezpečné, ako už nové moderné lanovky a hrozí riziko porúch.

2.4 Lyžiarske strediská

2.4.1 Lyžiarske strediská na Slovensku

Slovensko má veľa zimných stredísk s úžasnou prírodnou scenériou. Svojou ponukou rôznych služieb určite dokážu naplniť všetky očakávania. Na svoje si prídu zjazdoví lyžiar, snowboardisti, vyznávači free-ride a free-skiing, skialpinisti, bežkári, ale aj najmenší začiatočníci v lyžiarskych škôlkach.

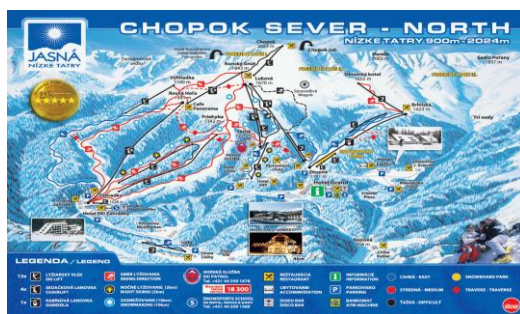
Úroveň slovenských lyžiarskych stredísk sa každoročne zvyšuje. Lyžiarske strediská investujú do rozširovania a skvalitňovania svojich služieb a približujú sa tak štandardom zahraničných stredísk. Okrem už klasických

ponúk ako sú bežkárské trate, upravené zjazdovky a snowboardové arény ponúkajú strediská stále viac atrakcií aj pre tých, čo neholdujú tomuto bielemu športu. Ide predovšetkým o adrenalínové atrakcie ako snowtubing, zorbing, bobové a sánkarské dráhy, ale aj menej adrenalínové korčuľovanie. Za samozrejmé vo väčšine stredísk sa tiež považuje umelé zasnežovanie a večerné či nočné lyžovanie. Komfort návštevníkom zabezpečujú aj bezplatné parkoviská či skibusy, ktoré lyžiarov zavezú priamo k lanovke.

2.4.1.1 *Lyžiarske stredisko Jasná (Chopok Sever)*

Stredisko zasahuje do regiónov Nízke Tatry a Liptov a nachádza sa v nadmorskej výške 900 – 2024 m. n. m. Celková dĺžka zjazdoviek je 25 km rozložených na 21 zjazdovkách. Nachádza sa tu 10 vlekov a 7 lanoviek, ktoré sú schopné za hodinu previesť až 17 640 osôb. V stredisku sa nachádza 41% ľahkých tratí, 40% stredne ťažkých tratí a 19% náročných tratí. (Slovensko ponúka: Lyžiarske strediská. Slovakia travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://slovakia.travel.sk/>>).

Obr. 4: Mapa strediska Jasná – Chopok Sever



Zdroj: <http://www.demanova.sk/zima/jasna-nizke-tatry-sk.html>

2.4.1.2 *Lyžiarske stredisko Snow park Donovaly*

Toto stredisko zasahuje do regiónov Nízke Tatry juh a Veľká Fatra. Základná stanica sa nachádza vo výške 910 m. n. m. a najvyššie položený bod je 1361 m. n. m. Celková dĺžka zjazdoviek je 11 km, z toho je 7,4 km umelo zasnežovaných. Nachádza sa tu 14 vlekov a 2 lanovky s kapacitou 14 100 osôb

za hodinu. K ponuke patrí aj večerné lyžovanie a lyžiarske škôlky pre deti. Snowboardisti môžu využiť snowboard park a priaznivci bežeckého lyžovania zase 25 km bežeckých tratí.

Obr. 5: Mapa strediska Snow park - Donovaly



Zdroj: <http://www.demanova.sk/zima/park-snow-donovaly-sk.html>

2.4.1.3 Lyžiarske stredisko Skipark Ružomberok

Lyžiarske stredisko Ružomberok/Malinô Brdo zasahuje do regiónov Veľká Fatra a Liptov. Nachádza sa tu 12 km zjazdoviek v nadmorskej výške 545 – 1209 m. n. m. V prevádzke je 6 vlekov a 2 lanovky, ktoré prepravujú za hodinu vyše 8 100 osôb. Najdlhšia zjazdovka meria až 3900 m a je to najdlhšie umelo zasnežovaná zjazdovka na Slovensku.

Obr. 6: Mapa strediska Skipark Ružomberok – Malinô Brdo



Zdroj: <http://www.demanova.sk/zima/skipark-ruzomberok-sk.html>

2.4.1.4 Lyžiarske stredisko Snow paradise Veľká Rača - Oščadnica

Stredisko zasahuje do regiónov Javorníky, Kysuce, Orava a Západné Tatry. Základná stanica je vo výške 630 m. n. m. a najvyšší bod sa nachádza vo výške 1050 m. n. m. Celková dĺžka zjazdoviek je 14 km, pritom všetky sú aj umelo zasnežované. Nachádza sa tu 13 zjazdoviek, na ktorých premávajú tri vleký a tri lanovky. Prepravná kapacita je 9700 osôb za hodinu. Vhodná kombinácia obtiažnosti terénov umožňuje využitie strediska lyžiarmi začiatočníkmi ako aj skúsenými lyžiarmi.

Obr. 7: Mapa strediska Snow paradise Veľká Rača - Oščadnica



Zdroj: <http://www.mojeslovensko.sk/velka-raca-male-prekvapenie>

2.4.2 Lyžiarske strediská v Čechách

Česká republika síce nepatrí medzi lyžiarske mocnosti, ale lyžovanie tu má silnú tradíciu. V hraničných horských oblastiach vyrástlo veľa menších stredísk, vhodných pre rekreačné lyžovanie. Mnohé strediská v poslednej dobe zlepšili a zmodernizovali služby a ponúkajú rozmanité spôsoby využitia zimnej dovolenky.

2.4.2.1 Krkonoše

Najväčšie pohorie v Čechách s najvyšším vrcholom Sněžka, ktorý meria 1602 metrov, ponúka rôzne možnosti trávenia zimnej dovolenky na lyžiach. Lyžiarske strediská Špindlerův Mlýn, Harrachov či Rokytnice nad Jizerou poznajú aj zahraniční lyžiari a patria k najlepším zimným lyžiarskym strediskám v Čechách. Veľmi známe stredisko je aj Pec pod Snežkou. Toto stredisko má zjazdovky každej náročnosti. Viac ako jedenásť kilometrov zjazdoviek, ktoré udržuje na špičkovej úrovni aj umelé zasnežovanie, prináša každú zimu radosť obrovskému množstvu priaznivcov zimných športov. (Lyžovačky: Lyžovačky Česko. Reny travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://renytravel.sk/>>).

2.4.2.2 Beskydy

Pahorkatina na severe Moravy nesie názov Beskydy a poskytuje niekoľko zaujímavých možností pre kvalitné prevažne rodinné lyžovanie počas zimnej dovolenky v Českej republike. Pomerne známe a skutočne kvalitné stredisko nesie názov Pustevny. Návštevníkom je k dispozícii sedem zjazdoviek, ktoré sú vždy perfektne upravené. Aj lyžiarske strediská Lysá Hora, Hrozenkov, Bílá, Soláň uspokojia každého milovníka zimy na horách a v oblasti lyžovačky si na svoje príde každý stredne zdatný lyžiar. (Lyžovačky: Lyžovačky Česko. Reny travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://renytravel.sk/>>).

2.4.2.3 Jeseníky

Lyžiarska oblasť Jeseníky disponuje niekoľkými desiatkami lyžiarskych stredísk, čím patrí medzi najvýznamnejšie oblasti pre lyžovanie v Českej republike. Klimatické a prírodné podmienky sa stali základom toho, že

sa oblasť stala veľmi prítlačlivou z hľadiska cestovného ruchu v oblasti turistiky, cykloturistiky, ale najmä zimných športov.

2.4.3 Lyžiarske strediská v Rakúsku

Najlepšie podmienky pre lyžovanie v našom okolí má Rakúsko. Svahy, technika aj klimatické pomery zaraďujú lyžovanie v Rakúsku pred ostatné alpské krajiny. Samotní Rakúšania chápu lyžovanie ako národný šport, oslavujú svojich reprezentantov, ktorí na medzinárodných podujatiach dosahujú vynikajúce výsledky už po mnoho rokov. Moderné techniky alpského lyžovania vznikli a vyvinuli sa práve v Rakúsku, preto je táto krajina právom označovaná za svetovú lyžiarsku veľmoc. (Lyžovačky: Lyžovačky Rakúsko. reny travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://renytravel.sk/>>).

2.4.3.1 Kaprun – Zell am See

Lyžiarske stredisko Kaprun - Zell am See (800 - 3.030 m) patrí medzi najobľúbenejšie oblasti, ktoré ponúka lyžovačku na ľadovci Kitzsteinhorn s nadmorskou výškou 3 029 m. Tento Ski-resort uspokojí aj milovníkov bielej stopy s 200 km bežeckých tratí a snowboardu s dvomi areálmi, z ktorých jeden sa nachádza na ľadovci. Okrem lyžovačky táto oblasť ponúka aj ďalšie športové možnosti ako večer osvetlenú sánkarskú dráhu, zimný, curling a zábavu v typických krčmičkách, kaviarňach a baroch. Lyžiarske areály nie sú vzájomne prepojené na lyžiach, avšak premávajú tam skibusy.(Lyžovanie: Lyžovanie Rakúsko. Lyžovanie-Alpy. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://lyzovanie-alpy.sk/>>).

2.4.3.2 Schladming

Schladming (745 – 1.894 m.n.m.) je považované za hlavné mesto zjazdového lyžovania. Lyžovačka v tomto stredisku uspokojí aj toho najnáročnejšieho lyžiara. V okolí sa nachádzajú aj iné lyžiarske oblasti ako Ramsau am Dachstein, Dachstein Gletscher. Každoročne sa v stredisku poriada závod svetového pohára mužov v slalome. (Lyžovanie: Lyžovanie Rakúsko. Lyžovanie-Alpy. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://lyzovanie-alpy.sk/>>).

2.4.3.3 Flachau

Flachau (927 – 1.887 m n.m.) je jedno z najvyhľadávanejších lyžiarskych stredísk, ktoré ponúka prevažne ľahšie lyžovanie v samotnom srdci oblasti Sportwelt Amadé. S jedným skipasom môže návštevník využívať viac ako 200 vlekov a lanoviek a lyžovať na 860 km lyžiarskych tratí všetkých náročností. Pre bežkárov je k dispozícii 160 km bežeckých tratí. Nachádza sa tu 5 lyžiarskych škôl, tenisová hala ako aj zábava po lyžovačke v miestnych kaviarňach, reštauráciách a baroch. Flachau je rodisko a pôsobisko známeho zjazdára Hermanna Maiera, ktorý ponúka výuku lyžovania vo svojich ski-školách. Lyžovanie: Lyžovanie Rakúsko. Lyžovanie-Alpy. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://lyzovanie-alpy.sk/>>).

3 VÝSKUM

3.1 Analýza informácií, ktoré uvádzajú cestovné kancelárie v súvislosti s ponukou lyžiarskych zájazdov

Analýzu a vyhodnotenie ochrany účastníka lyžiarskeho zájazdu zo strany cestovných kancelárií sme uskutočnili na základe disponibilných katalógov zo slovenskej CK a zo zahraničnej CK. Analyzovali sme základné informácie o produkte lyžiarskeho zájazdu a informácie, ktoré majú charakter usmernenia a určitých znalostí, ktoré sú potrebné pre bezproblémové lyžovanie.

V nasledujúcej tabuľke porovnávam ako slovenská cestovná kancelária a zahraničná cestovná kancelária informuje klienta ohľadom technického zabezpečenia ponúkaných stredísk vo svojich katalógoch.

Tab. 5: Porovnanie informovanosti v slovenskom a zahraničnom katalógu.

KRITÉRIUM	SLOVENSKÁ CK	ZAHRANIČNÁ CK
Náročnosť zjazdoviek Modrá (menej náročná) Červená (stredne náročná) Čierna (veľmi náročná)	ÁNO	ÁNO
Používanie prilby	NIE	ÁNO
Používanie korytnačiek	NIE	ÁNO
Používanie holenných a laktových chráničov	NIE	ÁNO
Používanie reflexných pásov	NIE	ÁNO
Požitie alkoholu	NIE	ÁNO

Požitie omamných látok	NIE	ÁNO
Výskyt lyžiarskej polície	NIE	NIE

Zdroj: Autor

3.2 Návrhy a odporúčania

Veľmi dôležitým prvkom v oblasti skvalitnenia služieb je väčšia informovanosť klienta cestovnej kancelárie:

- v oblasti technického zabezpečenia,
- povinností klienta ohľadne bezpečnosti počas lyžovania,
- ochrany klienta a s tým súvisiace odporúčania, ktoré by mali komplexne informovať situáciu v danej destinácii.

Slovenské cestovné kancelárie na rozdiel od zahraničných cestovných kancelárií, hlavne v alpských krajinách, mnohé dôležité informácie o ochrane klienta vo svojich katalógoch neuvádzajú. Preto navrhujem, aby slovenské cestovné kancelárie aplikovali všetko pozitívne zo skúseností zahraničných cestovných kancelárií z alpských krajín, kde má lyžovanie dlhoročnú tradíciu, a kde majú vypracovaný komplexný informačný systém.

Dôležitým návrhom je aj systém kontroly a prevencie hlavne na lyžiarskych svahoch. Aj keď v najväčších strediskách už funguje systém kontroly Horskou službou, či lyžiarskou políciou zameraný na dodržiavanie základných bezpečnostných pravidiel, nie všade je to ešte samozrejmosťou. Dôsledkom zanedbávania kontroly a prevencie sú časté vážne zranenia v dôsledku požitia alkoholu, omamných látok, či len precenenia vlastných síl.

Jedným z hlavných odporúčaní pre cestovné kancelárie, ale najmä pre strediská poskytujúce služby svojim zákazníkom v oblasti lyžovania je permanentné používanie prilby počas lyžovania. Prilba zatiaľ nie je povinnou súčasťou výbavy lyžiara, aj keď väčšina milovníkov lyžovania na túto dôležitú

súčasť výbavy nezabúda. Lyžiarske strediská by mali iniciovať povinnosť nosenia prilby počas celého lyžovania a zabrániť vstupu lyžiarov na svah bez prilby. Pri svahu by mohli zabezpečiť možnosť požičania prilby pre tých, ktorí lyžiarsku prilbu nevlastnia. Tu by si mohli záujemcovia o požičanie prilbu požičať za primeraný poplatok. Vyhli by sa tak zbytočným zraneniam a nešťastiam na svahu. Prilba totiž chráni to najdôležitejšie a najzraniteľnejšie, čo na tele pri lyžovaní máme.

Takýmto spôsobom by sa mohli požičiavať aj korytnačky, ktoré slúžia na ochranu chrbtice. Mali by sa stať samozrejmosťou hlavne pre deti, ktoré majú ešte slabú chrbticu a korytnačka by zmenšila riziko úrazu dieťaťa pri náraze rýchlejšieho lyžiara alebo snoubordistu. Ďalším odporúčaním pre zvýšenie bezpečia pre deti je používanie reflexných pásov, ktoré nie sú ani finančne náročné. Deti by tak bolo lepšie rozpoznať aj pri zhoršenom počasi. Dalo by sa tak ľahšie predísť zbytočným zrážkam z dôvodu zlej viditeľnosti a tiež by mali rodičia deti pod lepšou kontrolou.

Ďalším návrhom, ktorý by zvýšil kvalitu služieb cestovných kancelárií, je poskytovanie lyžiarskych zájazdov v takých ubytovacích zariadeniach, ktoré budú zabezpečovať 24 hodinovú lekársku starostlivosť. Dôležité je, aby si cestovné kancelárie ponúkanú službu aj dôkladne preverili a pravidelne ju kontrolovali. Lekári v hoteloch by už nemali ordinačné hodiny, ale boli by k dispozícii neustále.

ZÁVER

Bakalárska práca sprostredkúva komplexný pohľad na problematiku zážitkového cestovného ruchu z pohľadu ochrany života, zdravia a majetku účastníkov lyžovania. Zážitkový cestovný ruch oslovuje predovšetkým tie kategórie účastníkov, ktorí majú radi športy s vysokou hladinou adrenalínu. Stále rastúce nároky klientov, vyžadujú prepracovanejšie formy podpory vo všetkých článkoch zainteresovaných v tomto procese. Slovensko má veľa zimných stredísk s úžasnou prírodnou scenériou. Svojou ponukou rôznych služieb dokážu naplniť všetky očakávania. Na svoje si prídu zjazdoví lyžiari, snowboardisti, vyznávači free-ride a free-skiing, skialpinisti, bežkári, ale aj najmenší začiatočníci v lyžiarskych škôlkach. Analýzu a vyhodnotenie ochrany účastníka lyžiarskeho zjazdu zo strany cestovných kancelárií sme uskutočnili na základe disponibilných katalógov zo slovenskej CK a zo zahraničnej CK. Analyzovali sme základné informácie o produkte lyžiarskeho zjazdu a informácie, ktoré majú charakter usmernenia a určitých znalostí, ktoré sú potrebné pre bezproblémové lyžovanie. Veľmi dôležitým prvkom v oblasti skvalitnenia služieb je väčšia informovanosť klienta cestovnej kancelárie v oblasti technického zabezpečenia, povinností klienta ohľadne bezpečnosti počas lyžovania a ochrany klienta a s tým súvisiace odporúčania, ktoré by mali komplexne informovať o situácii v danej destinácii. Dôležitým návrhom je systém kontroly a prevencie hlavne na lyžiarskych svahoch. Jedným z hlavných odporúčaní pre cestovné kancelárie, ale najmä pre strediská poskytujúce služby svojim zákazníkom v oblasti lyžovania je permanentné používanie prilby počas lyžovania. Takýmto spôsobom by sa mohli požívať aj korytnačky, ktoré slúžia na ochranu chrbtice. Pokiaľ by boli tieto odporúčania akceptované, reálne by sa zvýšila úroveň bezpečnosti a poskytovaných služieb, čo zákazník určite ocení.

POUŽITÁ LITERATÚRA

GÚČIK, Marián. *Cestovný ruch pre obchodné a hotelové akadémie*. Bratislava : SPN, 2001. ISBN 80-10-00520-7.

GÚČIK, Marián. *Základy cestovného ruchu*. Banská Bystrica : EF UMB, 2000. ISBN 80-8055-355-6.

FRANCOVÁ, E., *Cestovní ruch*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. ISBN 80-244-0719-1

HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času : Aplikovaný marketing služeb*. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0202-9.

HRALA, V. *Geografie cestovního ruchu*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. ISBN 80-245-0099-X.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha : Grada publishing, a.s., 2009. ISBN 978-80-247-3247-3.

NOVACKÁ, E. a kol. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava : Ekonóm, 2010. ISBN 978-80-225-2982-2

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha : Idea service, 2010. ISBN 978-80-859970-68-5.

PALATKOVÁ, Monika. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu*. Praha : Grada publishing, 2006. ISBN 80-247-1014-5.

PARMOVÁ, Dagmar. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. České Budějovice : Jihočeská univerzita, 2003. ISBN 80-704-06-11-9.

PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J. *Cestovní ruch - výkladový slovník*. Česká republika : Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 432 s. ISBN 80-239-0152-4.

PLESNÍK, Pavol. *Vymedzenie a ocenenie regiónov cestovného ruchu*. Bratislava : Vydavateľstvo EKONÓM, 2008. ISBN 978-80-225-2476-6.

VAŠKO, Martin. *Cestovní ruch a regionální rozvoj*. Praha : Vysoká škola ekonomická, 2002. ISBN 80-245-0445-6.

ZELENKA, J., *Cestovní ruch. Informační a komunikační technologie*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2008. ISBN 978-80-7041-514-6

INTERNETOVÉ ZDROJE

Ministerstvo zahraničních věcí Slovenskej republiky: WTO. [online], [cit. 2012-2-11]. Dostupné na WWW: <http://www.foreign.gov.sk/>

Understanding Tourism: Basic Glossary. World tourism organization [online], [cit. 2012-2-11]. Dostupné na WWW: <http://media.unwto.org/>

Marketing služieb a cestovného ruchu: Vlastnosti služieb. Euroekonom [online], [cit. 2012-2-11]. Dostupné na WWW: <http://www.euroekonom.sk/>

Pojmy: Poistenie. Poistná udalosť. [online], [cit. 2012-3-7]. Dostupné na WWW: <http://www.poistna-udalost.sk/>

Európska komisia: Cestovanie. Europa [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <http://ec.europa.eu/>

Letná turistická sezóna od A po Z, TURIZMUS: Slováci potrebujú víza do 119 krajín sveta. TASR. Bratislava, 24.05. 2008 [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <http://tasr.sk/>

Bezpečnosť výrobkov: Druhy ochranných osobných prostriedkov. Dolceta. [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <http://dolceta.eu/>

Veľká Rača Oščadnica: Biely kódex. [online], [cit. 2012-2-14]. Dostupné na WWW: <http://velkaraca.sk/>

Kvalita: Strategický faktor rozvoja cestovného ruchu. Actamont [online], [cit. 2012-3-7]. Dostupné na WWW: <http://actamont.tuke.sk/>

Slovensko ponúka: Lyžiarske strediská. Slovakia travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://slovakia.travel.sk/>>

Lyžovačky: Lyžovačky Česko. Reny travel. [online], [cit. 2012-2-19]. Dostupné na WWW: <<http://renytravel.sk/>>

Lyžovanie: Lyžovanie Rakúsko. Lyžovanie-Alpy. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://lyzovanie-alpy.sk/>>

Zima: Jasna. Nízke Tatry. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://demanova.sk/>>

Veľká Rača: Male prekvapenie. [online], [cit. 2012-3-9]. Dostupné na WWW: <<http://mojeslovensko.sk/>>

ZOZNAM OBRÁZKOV A TABULIEK

Zoznam obrázkov

Obr. 1	Delenie ochrany spotrebiteľa	32
Obr. 2	Ochrana spotrebiteľa	35
Obr. 3	Ochrana lyžiara	37
Obr. 4	Mapa strediska Jasná – Chopok Sever	42
Obr. 5	Mapa strediska Snow park – Donovaly	43
Obr. 6	Mapa strediska Skipark Ružomberok – Malinô Brdo	43
Obr. 7	Mapa strediska Snow paradise Veľká Rača – Oščadnica	44

Zoznam tabuliek

Tab. 1	Typológia cestovného ruchu podľa rôznych klasifikačných hľadísk	14
Tab. 2	Všeobecné a špecifické znaky služieb	16
Tab.3	Druhy poisťných produktov ponúkaných poisťovňami a rozsah poistenia	29
Tab. 4	Porovnanie informovanosti v slovenskom a zahraničnom katalógu	48

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Stanislav Valach

Obor: Management cestovného ruchu

Forma štúdia: kombinované

Názov práce: Zážitkový cestovný ruch a jeho aplikácia v praxi

Rok: 2012

Počet strán textu bez príloh: 43

Celkový počet strán príloh: ---

Počet titulov slovenskej literatúry a prameňov: 5

Počet titulov zahraničnej literatúry a prameňov: 9

Počet internetových zdrojov: 14

Vedúci práce: prof. JUDr. Ľudmila Novacká, PhD