

## Cestovný ruch

- je nevýrobným odvetvím národného hospodárstva
- ide o poskytovanie služieb v oblasti cestovania, ubytovania, stravovania.... mimo trvalého bydliska a vo voľnom čase. Aj služobná cesta – výnimka = kongresový služobný ruch.

### Podnikanie v CR (FO najviac živnostník, PO)

**Podnikanie** - sústavná činnosť vo **vlastnom mene** na **vlastnú zodpovednosť** s cieľom **dosiahnutia zisku**.

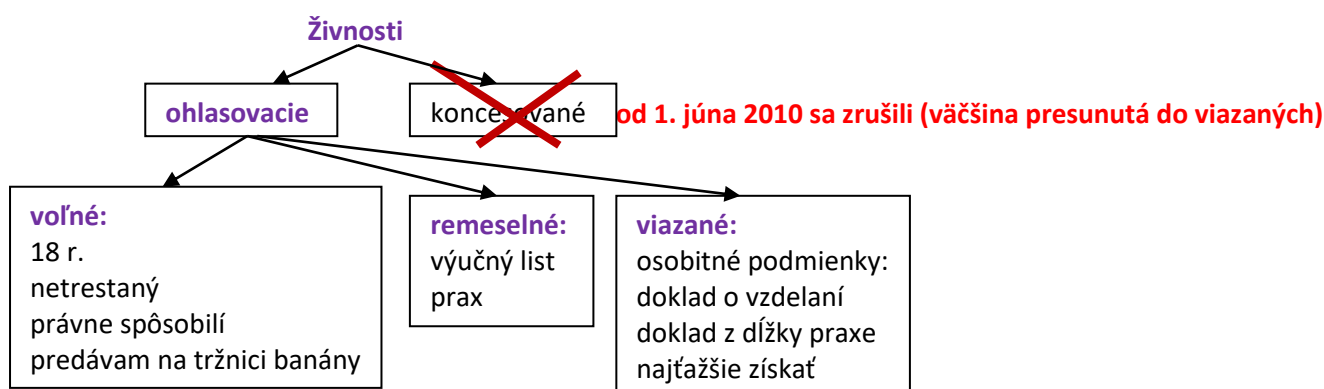
**Sústavná činnosť** – znamená stále sa opakujúca činnosť.

**Vlastné meno** – znamená, že podnikám na moje meno = uvedená je buď meno a priezvisko alebo názov firmy.

**Vlastná zodpovednosť** – vznáša podnikateľské riziko, to znamená, že za záväzky vzniknuté zodpovedá celým majetkom. **Zisk** – je motívom podnikania.

#### Zákony (vznikli 1991):

- Obchodný zákonník
- Živnostenský zákon – menil sa 1. júna 2010:
  - č. 281/2001 Z. z. - o zájazdoch a podmienkach cestovných kancelárií a cestovných agentúr
  - č. 186/2006 novelizácia
  - č. 136/2010 – zákon o vnútornom obchode (trhu)
  - upravuje vyhláška ministerstva hospodárstva SR – č. 277/2008 týka sa ubytovacích zariadení



#### Podniky cestovného ruchu

- súkromné podniky, hospodáriace na vlastné účet
- ekonomicky, sociálny a ekologický systém
- základná 1, ktorá najíma prácu a vytvára a predáva špecifické statky = kt. sa nazývajú služby

#### 2 skupiny:

- producenti služieb = ubytovacie zariadenia, pohostinské zariadenia, doprava, kúpele, kultúra....
- sprostredkovatelia = len predávajú, CK, CA, tiky informačné služby, rezervačné systémy – miestenka v buse, distribučné služby – cez net kúpim si dovolenku

#### Osobitosti cestovného ruchu:

- **sezónnosť** – letná aquapark, zimná kubínska hoľa
- **vysoký podiel živej práce** – (všetci v hoteli) stabilita personálu je veľmi nízka, podpriemerná mzda
- **kapitálová náročnosť** – na výstavbu veľa €, sauna, bazén, tenisový kurt..... Návratnosť je dlhšia ako pri výrobnej firme.
- **nevyhnutnosť spolupráce** – KLASTER ORAVA – združenie, združuje podnikateľov. DK aquapark + Široká Kubínska Hoľa = balík služieb v 1 cene.

### Ubytovacie zariadenia

Poskytujú prechodné ubytovanie, hosťovi mimo trvalého bydliska za tzv. úhradu.

Delia sa na (Zaraďuje prevádzkovateľ – sú tam požiadavky):

- **Kategórie** – vyjadruje druh ubytovacieho zariadenia (hotel, motel, hotel, penzión, kemping)
- **Trieda** – rozsah a kvalita poskytovaných služieb (hotel s 1 \* najnižšia, hotel s 5 \* najlepšia)

**Pracovné operácie pri starostlivosti o hostí úseky:**

- **úsek príjmu hosťa** = základné pracovisko recepcia, najdôležitejším úsekom hotela
- **úsek ubytovania** = základná jednotka je izba

**Fázy pobytu hostí** – príchod, pobyt, odchod. Doklady pri fázach:

- kniha objednávok (rezervácie)
- registračná ubytovacia karta (hotelová preukaz) – meno, izba
- hotelový účet – pekne rozúčtované začo – reštaurácia, ubytovanie, sauna.....

**Ubytovací poriadok** – kedy prísť (do 17:00), kedy odísť (do 12:00)

**Priamy predaj** – upozorníme zákazníka, že v cene má aj saunu,.... Povieme mu čo máme k dispozícii za poplatok – tenisový kurt, bazén, trezor.

**Dojmové faktory, ktoré vplývajú na dojem hostí:**

- **pozitívne** – úsmev, upravenosť, hosť má vždy pravdu aj keď nemá, zapamätať si meno hosťa keď je stály
- **negatívne** – zaspátá, neochota, odtrhnutý gombík, pach, poškodená uniforma, hádanie sa s hosťom

### Pohostinské zariadenia

- zo staroveku, boli pohostinské domy
- určené turistom a miestnym obyvateľom, kde sa podávajú jedlá a nápoje a s tým spojené služby.
- reštaurácia, kaviareň, vináreň, piváreň, bar – pizzeria, gril, bystro, golf, disco
- vedie – vedúci čašník v priestore pre hosti, šéfkuchár v kuchyni

**Produkty pohostinských** zariadení sa ponúkajú v jedálnom a nápojovom lístku, kt. je súčasne cenníkom aj propagačným materiálom.

Poradie jedál ako:

- **MENU** – spoločná hostina (svadba) aperitív, predjedlo – víno, polievka, hlavné jedlo, dezert – káva, šampanské, DIGESTÍK – koňak
- **ÁLA KARTE** – nápojový a jedálny lístok. V jedálnom a nápojovom lístku rozlišujeme hotové jedlá, jedlá na objednávku. **KUVÉRT** – kečup, tatarka – napr. poplatok automaticky 0,20 €

### Cestovné kancelárie

- prvý v rámci EÚ založil 1845 **Thomas Cook**
- podnikateľ, kt. organizuje, ponúka, predáva zájazdy
- predáva ubytovanie, stravovanie, dopravu, sprievodcu a s tým spojené služby

**Členenie:**

- **TOUOPERÁTOR** – sám vytvára celý produkt. Do Bulharska letím podpíšem tam zmluvy ....
- **SPROSTRETKOVATEĽ** – predáva produkty iných cestoviek, nechám si províziu
- **UNIVERZÁLNE** – všetky produkty, širší záber, v plnom rozsahu – ubytovanie, výlet, preprava
- **ŠPECIALIZOVANÉ** – ITAL TOUR len Taliansko

- ✓ **PRÍMACIE** – meste dovolenky, Taliansko
- ✓ **VYSIELACIE** – mieste bydliska – Dolný Kubín

**Podľa veľkosti** – sledujeme počet zamestnancov:

- malá do 3 zamestnancov
- stredná od 3 – 20 zamestnancov
- veľké nad 20 zamestnancov

**ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA CK** – závisí od veľkosti a od rozsahu služieb:

- **1 stupňová** – len 1 referát (pracovisko), nemá pobočky
- **2 stupňová: 1 riadiaci stupeň** (v Ba pre všetky pobočky v SR)  
2 výkonné jednotky (satur)



**Náležitosti potrebné na založenie CK:**

- **povolenie na podnikanie** - osvedčenie o živnostenskom podnikaní  
viazaná živnosť a preto musím splniť všeobecné ale aj osobitné predpoklady:
    - vysokoškolské vzdelanie 2 stupňa + 1 rok praxe
    - vysokoškolské vzdelanie 1 stupňa a 2 roky praxe
    - úplné stredoškolské vzdelanie (maturita) + 3 roky praxe
- } alebo
- **materiálne vybavenie:** PC, net, softvér, web stránka  
všeobecné obchodné podmienky  
riešenie reklamácií  
poistenie proti úpadku  
zmluvy o obstaraní zájazdu  
zmluvy s dodávateľmi  
dobrý podnikateľský zámer  
jazykové vybavenosti

### PRODUKT CK – ZÁJAZD

Kombinácia aspoň 2 služieb (doprava + ubytovanie) (stravovanie + ubytovanie), kt. sa poskytujú dlhšie ako 24 hodín. Podmienkou - ubytovanie cez noc. Pobyt na viac ako 3 noci.

- **ŠTANDARDNÝ** – ponúka sa v katalógu a na nete  
pre anonymnú skupinu  
presný plán a cena
- **FORFAITOVÝ** – pre konkrétnu skupinu, na objednávku, dopredu, kt. si sama navrhne plán dovolenky, a dajú nám maximálnu cenu.

### KALKULÁCIA ZÁJAZDU

#### ZAHRANIČNÝ ZÁJAZD:

poplatky za víza (pobyt v krajine)  
kurzový rozdiel

#### TUZEMSKÝ ZÁJAZD:

cena – ubytovanie	poistenie
stravovanie	propagačný materiál
doprava	

**Zmluva o obstaraní zájazdu (podľa zákona):**

- **údaje o zájazde** = Grécko, Kréta, od 06.08 do 18. 08., 1000 €, názov hotela (apartmán, výhľad na more)
- **stravovanie** - plná penzia (raňajky, obed, večera)

- **storno** – čím neskôr nahlásim tím menej € mi vrátia
- **reklamácie** – na mieste (Kréta) delegátkou