



## Cestovný ruch

*Názov projektu: „Učíme inovatívne, kreatívne a hravo – učíme pre život a prax“  
ITMS kód projektu: 26110130344*

---

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



# Cestovný ruch

## *učebný text*



**Obchodná akadémia**  
Radlinského 1725/55  
026 01 Dolný Kubín

Táto publikácia bola vytvorená s podporou finančných prostriedkov zo zdrojov **Európskej** únie a štátneho rozpočtu Slovenskej republiky v rámci projektu **„Učíme inovatívne, kreatívne a hravo, učíme pre život a prax“**, ITMS kód Projektu: 26110130344. Jej cieľom je inovovať školský vzdelávací program a zároveň formy, metódy a obsah vzdelávania s dôrazom na využívanie IKT a kritického myslenia vo vyučovacom procese, a tak pripraviť absolventov Obchodnej akadémie pre potreby trhu práce vo vedomostnej spoločnosti.

**Autor publikácie:** Ing. Vilma Janotíková

**Rok vydania:** 2011

Vydala Obchodná akadémia Dolný Kubín  
s príspevím Európskeho sociálneho fondu

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nesmie byť pretlačená alebo reprodukováaná, alebo využitá v žiadnej forme ani elektronickými, mechanickými či inými prostriedkami, doteraz známymi či neskôr vyvinutými, vrátane fotokópií a záznamov alebo v iných systémoch uchovávaní informácií bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

## Obsah

<b>1. Podnikanie v cestovnom ruchu</b> .....	<b>4</b>
1. 1. Živnosti – pojem, členenie .....	5
1. 2. Podniky cestovného ruchu .....	6
1. 2. 1. Členenie podnikov cestovného ruchu .....	6
1. 2. 2. Osobitosti podnikov a služieb cestovného ruchu .....	7
1. 3. Ubytovacie zariadenia – pojem, členenie .....	8
1. 3. 1. Charakteristika ubytovacieho zariadenia – hotel .....	9
1. 3. 2. Pracovné operácie pri starostlivosti o hosťa .....	10
1. 4. Pohostinské zariadenia – pojem, členenie .....	11
1. 4. 1. Charakteristika pohostinských zariadení .....	12
1. 4. 2. Ponuka produktov pohostinských zariadení .....	13
<b>2. Služby cestovných kancelárií</b> .....	<b>14</b>
2. 1. Cestovná kancelária – pojem, funkcie .....	14
2. 2. Členenie cestovných kancelárií .....	15
2. 3. Organizačná štruktúra cestovnej kancelárie .....	16
2. 4. Náležitosti potrebné na prevádzkovanie cestovnej kancelárie .....	17
2. 5. Produkt cestovnej kancelárie .....	18
2. 5. 1. Etapy tvorby zájazdu .....	19
2. 5. 2. Postup pri predaji zájazdu .....	20
2. 5. 3. Zmluva o obstaraní zájazdu .....	21
2. 6. Postup pri založení podniku – cestovnej kancelárie .....	22

## 1. PODNIKANIE V CESTOVNOM RUCHU

Podnikateľská činnosť sa týka rôznych činností a subjektov. Patrí medzi ne aj cestovný ruch, ktorý má veľké možnosti a perspektívy.

Zopakujte si, čo ste sa naučili o podnikaní.

**Úloha 1** Definujte podnikanie. Definíciu podrobne rozoberte.

**Úloha 2** Vyvodte rozdiely medzi fyzickou a právnickou osobou.

**Úloha 3** Uvedte základné formy podnikania.

### Viete, že...

Koncesované živnosti sú od 1. 6. 2010 zrušené<sup>1</sup>. Predchádzajúce koncesované živnosti sa zaradili medzi *viazané živnosti*.

Rozdelenie živností sa zo živnostenského zákona vypúšťa. V súčasnosti poznáme iba ohlasovacie živnosti.

### Základné legislatívne normy v cestovnom ruchu:

- zákon č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 455/1991 Zb. - Živnostenský zákon v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu,
- zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov,
- zákon č. 186/2006, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 281/2001 Z. z.,
- vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried,
- nariadenie Vlády SR č. 298/2006 Z. z. o podrobnostiach a požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania,
- zákon č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady,
- zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 465/2008 Z. z.

### Riešenia úloh

**Úloha 1** Podnikanie je sústavná činnosť, vykonávaná samostatne, vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť, s cieľom dosiahnutia zisku.

**Úloha 2** Fyzická osoba je jednotlivец, právnická osoba je podnik.

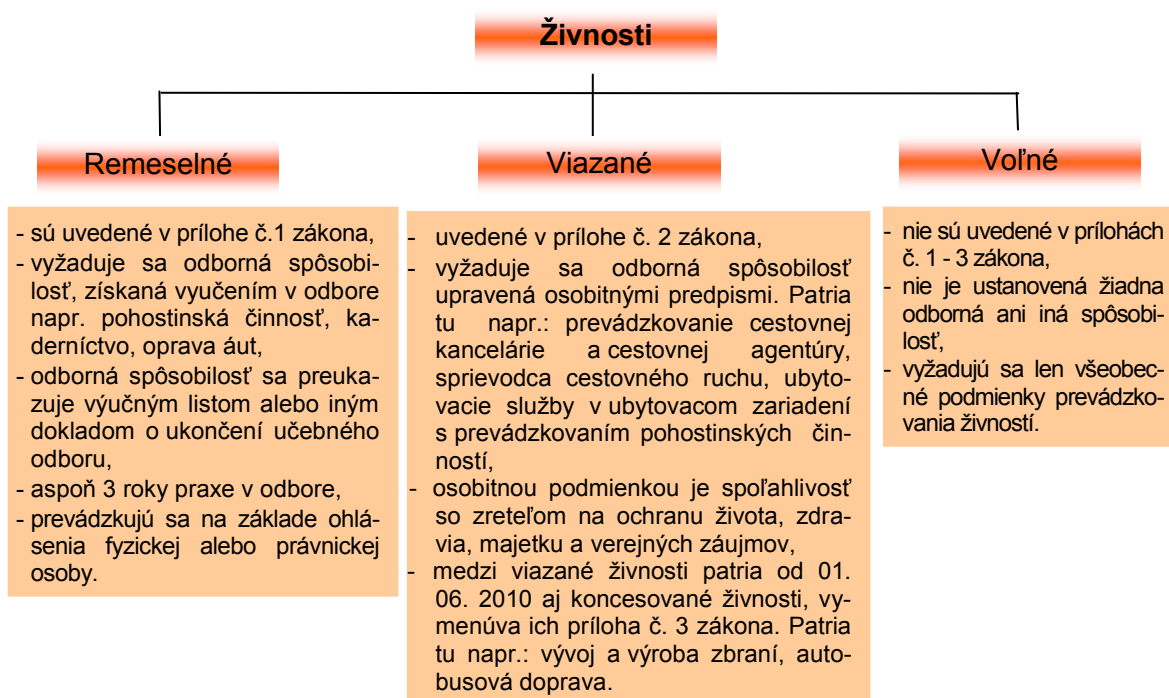
**Úloha 3** Poznáme podnikanie jednotlivca a obchodné spoločnosti.

<sup>1</sup> zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu.

## 1. 1. Živnosti – pojem, členenie

Živnosť je najrozšírenejšou formou podnikania na Slovensku. Živnosti sú najmä malé a stredné podniky v oblasti služieb, obchodu a remesiel. Upravuje ich živnostenský zákon.

### Členenie živností



**Úloha 1** Vymenujte všeobecné podmienky potrebné na získanie živnosti.

**Úloha 2** Rozoberte osobitnú podmienku potrebnú na získanie viazanej živnosti.

**Úloha 3** Ako sa preukazuje odborná spôsobilosť na získanie remeselnej živnosti.

### Riešenia úloh

**Úloha 1** Medzi všeobecné podmienky patria: vek aspoň 18 rokov, právna spôsobilosť a bezúhonnosť.

**Úloha 2** Osobitnou podmienkou potrebnou na získanie viazanej živnosti je spoľahlivosť so zreteľom na ochranu života, zdravia, majetku a verejných záujmov.

**Úloha 3** Odborná spôsobilosť sa preukazuje výučným listom alebo iným dokladom o ukončení učebného odboru.

## 1. 2. Podniky cestovného ruchu

**Úloha 1** Definujte podnik a definíciu znázorníte graficky.

**Úloha 2** Vyvoďte rozdiely medzi výrobným podnikom a podnikom cestovného ruchu.

### Podnik cestovného ruchu:

- súkromný podnik hospodáriaci na vlastný účet,
- základná produkčná jednotka, ktorá najíma prácu, aby produkovala a predávala hmotné statky špecifického charakteru, ktoré sa spotrebúvajú v cestovnom ruchu,
- ekonomický, sociálny a ekologický systém.

Podniky cestovného ruchu tvoria *objekt* cestovného ruchu. Sú nositeľom ponuky.

Ponuka je *primárna* – prírodné a kultúrne podmienky v cieľovom mieste a

*sekundárna* – podniky cestovného ruchu, ktoré vyvíjajú ekonomickú činnosť, produkujú služby a tovary.

### Riešenia úloh

#### Úloha 1



#### Úloha 2

Výrobný podnik	Podnik cestovného ruchu
<ul style="list-style-type: none"><li>- výsledkom je výrobok</li><li>- malé, stredné, veľké podniky</li><li>- menšie nároky na zamestnancov</li><li>- celoročná výroba</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- výsledkom je služba</li><li>- najmä malé a stredné podniky</li><li>- vysoké nároky na zamestnancov</li><li>- sezónnosť</li><li>- kapitálová náročnosť</li><li>- nevyhnutnosť spolupráce</li></ul>

### 1. 2. 1. Členenie podnikov cestovného ruchu

Podniky cestovného ruchu majú rôznorodý charakter a vytvárajú statky – hmotné a nehmotné služby vo forme:

- a) jednotlivých služieb,
- b) súborov - balíkov služieb.



Podniky cestovného ruchu	
Producenti služieb	Sprostredkovatelia služieb
ubytovacie zariadenia	cestovné kancelárie a agentúry
pohostinské zariadenia	turistické informačné kancelárie
dopravné zariadenia	
kúpeľno-liečebné zariadenia	informačné systémy
športovo-rekreačné zariadenia	Internet
kultúrno-spoločenské zariadenia	rezervačné systémy
združenia cestovného ruchu	distribučné systémy

## 1. 2. 2. Osobitosti podnikov a služieb cestovného ruchu

### Osobitosti podnikov cestovného ruchu:

- podniky služieb
- sezónny charakter
- kapitálová náročnosť
- služby sa nedajú vytvárať do zásoby
- nároky na kvalifikáciu zamestnancov
- nevyhnutnosť spolupráce



### Osobitosti služieb

*Sezónnosť* je typický znak služieb cestovného ruchu. Je daná prírodnými činiteľmi, striedaním ročných období a tiež sociálnymi činiteľmi napr. školskými prázdninami.

*Náročnosť na kapitálové investície* do hotelov, lanoviek, vlekov, ciest. Je tu dlhšia návratnosť vložených prostriedkov ako v iných oblastiach.

*Malé a stredné podniky* – až 70 % hotelov a 90 % cestovných kancelárií nemá viac ako 9 zamestnancov, ide o tzv. mikropodniky.

*Slabé postavenie na trhu* a z toho vyplývajúci malý trhoví podiel. Riešením by mohla byť koncentrácia alebo integrácia podnikov.

*Nároky na kvalifikáciu* – zamestnanci priamo komunikujú so zákazníkom, musia ovládať zásady komunikácie aj v cudzom jazyku.

*Nevyhnutnosť spolupráce* s orgánmi miestnej štátnej správy a samosprávy.

*Vysoký podiel živej práce* - práca človeka sa nedá nahradiť prácou stroja.



### Úloha 1

Slovenská agentúra pre cestovný ruch /SACR/, vydáva každý rok publikáciu o svojej činnosti. Vyhľadajte webovú stránku a oboznámte sa s jej činnosťou. Rozdeľte sa do skupín a diskutujte k danej téme.

## 1. 3. Ubytovacie zariadenia – pojem, členenie

Ubytovacie zariadenia sú zariadenia, ktoré poskytujú ubytovacie služby. Ubytovacie služby sú súborom na seba naväzujúcich činností, ktoré súvisia s poskytnutím prechodného ubytovania hosťovi mimo trvalého bydliska.

Ubytovacie služby poskytujú za úhradu rôzne *kategórie a triedy* ubytovacích zariadení. *Ubytovacie zariadenie* je budova, priestor alebo plocha, kde sa verejnosti za úhradu poskytuje prechodné ubytovanie a s ním spojené služby.



- vyjadruje druh zariadenia
- upravuje Vyhláška MH SR<sup>2</sup>

- vyjadruje rozsah a kvalitu poskytovaných služieb
- minimálne požiadavky na vybavenie
- označujú sa hviezdikami od najnižšej \* po najvyššiu \*\*\*\*\*

- Ubytovacie zariadenia - *celoročné*,
- *sezónne* – poskytujú ubytovanie najviac 9 mesiacov v roku.

### Úloha 1

Pán Piroh má slovenskú reštauráciu s penziónom. Do podnikania vložil vlastné úspory vo výške 17 510 € a banka mu poskytla úver 11 000 €. Za tieto peniaze si kúpil majetok: úžitkové auto za 16 150 €, nábytok za 4 800 €, počítač za 910 €, softvér za 320 €, zariadenie reštaurácie za 6 000 €, elektronickú pokladňu za 235 € a inventár za 95 €. Zostavte súvahu majetku a kapitálu.

### Riešenie úlohy

#### Úloha 1

Majetok		Kapitál	
úžitkové auto	16 150 €	vlastné úspory	17 510 €
nábytok	4 800 €	úver	11 000 €
počítač	910 €		
softvér	320 €		
zariadenie reštaurácie	6 000 €		
elektronická pokladňa	235 €		
inventár	95 €		
	<b>28 510 €</b>		<b>28 510 €</b>

<sup>2</sup> Vyhláška MH SR č. 277/2008, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

### Kategórie a triedy ubytovacích zariadení

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 dom	*	**	***	-	-

Ubytovacie zariadenie zaraďuje do kategórie a triedy prevádzkovateľ na základe minimálnych požiadaviek, ktoré určujú základnú vybavenosť zariadenia.

### 1. 3. 1. Charakteristika ubytovacieho zariadenia – hotel

#### Hotel

- ubytovacie zariadenie na prechodné ubytovanie hostí, ktoré má viac ako 10 izieb,
- poskytuje
  - ubytovacie služby,
  - pohostinské služby,
  - doplnkové služby - čistenie odevov, bazén, sauna, tlmočenie.

#### Úloha 1

Vyhľadajte vo vyhláške MH SR č. 277/2008 Z. z. informácie o jednotlivých druhoch hotelov. Usporiadajte vedeckú konferenciu na danú tému.

#### Úloha 2

Nájdite informácie o bezbariérovom hoteli a zistené informácie prezentujte pred celou skupinou.

Moderný hotel ponúka produkty vo forme *balíka služieb „package“*. Tabuľkové časti vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. taxatívne vymenúvajú služby a zariadenia, ktoré sa týkajú:

- rekreačno–športovej vybavenosti,
- zariadení hotelových služieb,
- obchodnej vybavenosti,
- zariadení služieb osobného charakteru.

## 1. 3. 2. Pracovné operácie pri starostlivosti o hosťa

Dobrá organizácia práce v hoteli vytvára predpoklady vysokej spokojnosti hostí.

**Ubytovacie stredisko v hoteli sa člení podľa funkcií na:**

1. úsek príjmu hosťa – základným pracoviskom je recepcia,
2. úsek ubytovania – tvoria hotelové izby.

Recepcia je najdôležitejším pracoviskom celého úseku ubytovania. Organizačne je napojená na všetky strediská a zamestnancov ubytovacieho úseku.

Zamestnanci úsekov vykonávajú jednotlivé pracovné činnosti, ktoré sa členia podľa fáz pohybu hosťa na činnosti spojené:

- s príchodom hosťa,
- s pobytom hosťa,
- s odchodom hosťa z hotela.



### Príchod hosťa

Host' prichádza do hotela s predbežnou rezerváciou alebo náhodne, bez objednávky. Rezervovanie ubytovania zabezpečuje recepcia, dokladom je *kniha objednávok*, ktorá je podkladom pre rezervácie na deň príchodu a tiež slúži ako prehľad obsadenosti.

Kniha objednávok						
Dátum prijatia objednávky	Meno a priezvisko	Počet osôb	Termín	Počet nocí	Fajčiar	Objednal Prijal
1.9	Ján Zvedavý	4 osoby	3. 9. - 8. 9.	5 nocí	áno	Zvedavý Sladký
2.9	Mária Šťastná	2 osoby	4. 9. – 11. 9.	7 nocí	nie	Šťastná Sladký

Ak host' v minulosti v hoteli býval, recepčný použije konkrétne údaje z databázy. Recepčný požiada hosťa o vyplnenie *registračnej ubytovacej karty*. Ide o zákonnú povinnosť, údaje v nej sú špecifikované zákonom. Hotel musí denne hlásiť ubytovaných hostí na cudzineckú políciu. Recepčný informuje hosťa o cene, čo všetko obsahuje. Ďalej požiada hosťa v prípade samoplatcov o *garanciu platby*, tzn. o platobnú kartu a vykoná na nej predautorizáciu v celkovej sume ubytovania. Recepčný môže prijať aj hotovostný depozit. V prípade hosťa, ktorý má pobyt uhradený cez cestovnú kanceláriu, príjme aspoň kópiu CC. Recepčný ďalej vyplní *hotelový preukaz* a zažela host'ovi pekný pobyt. Ďalším dokladom je *ubytovací poriadok*. Hostia sú povinní riadiť sa ubytovacím poriadkom, ktorý je umiestnený na viditeľnom mieste, najčastejšie na recepcii.

### Úloha 1

Navštívte ubytovacie zariadenie vo vašom meste, pozrite si ubytovací poriadok a zistené skutočnosti prezentujte v triede. Vypracujte jednoduchý ubytovací poriadok.

## Pobyt hosťa

Hosť posudzuje ubytovacie zariadenie podľa rozsahu a kvality poskytovaných služieb. Recepčný používa *motivačný predaj/up-selling*, ktorým ponúka ďalšie doplnkové služby ako sú návšteva fitness centra, večera v hotelovej reštaurácii. Hotel zodpovedá za služby na úseku hotelových izieb, ktoré zabezpečuje a riadi hotelová gazdiná. Má na starosti chyžné, ktoré vykonávajú upratovacie práce a vytvárajú pohodlie pre hostí. Chyžná každý deň zapisuje do hlásenia (raportky) skutočne obsadené izby, prípadne zistené nedostatky na izbe. Raportku odovzdáva hotelovej gazdinej. Udržiavanie čistoty izby je základnou podmienkou kvality izby. Upratovanie izby je náplňou chyžnej, ktorá upratuje po hostovi.

### Platí zásada:

**Nový hosť má mať pocit, že pred ním v izbe nikto nebýval.**

## Zúčtovanie a odchod hosťa

Recepčný vystaví účet za pobyt hosťa v čo najkratšom čase. Účet obsahuje všetky položky súvisiace s ubytovaním a s konzumáciou hosťa. Vyhotoví sa na základe hotelového denníka, ktorý je prvotným dokladom pre finančnú evidenciu. *Hotelový účet* sa musí zhodovať vo všetkých kolónkach hotelového denníka. V súčasnosti sa vedie v elektronickej podobe - napr. hotelový program Horec. Jednotlivé služby sa evidujú na základe dokladov z odbytových stredísk. Pri ukončení pobytu hosťa sa recepčný poďakuje a zažela šťastnú cestu domov. Existujú rôzne formulky ako napr. *tešíme sa na Vašu ďalšiu návštevu*.

### Dôležitou súčasťou je vystupovanie pracovníkov hotela.

*Positívne dojemové faktory* – príjemný pozdrav a tón hlasu, úsmev, bezodkladné riešenie problému, prejavenie úcty k hosťom. 😊

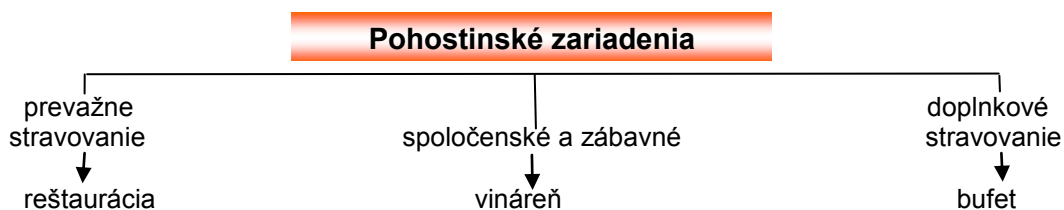
*Negatívne faktory* – poškodená menovka, nevhodná komunikácia, zachmúrený výraz, nezujem o hosťa, nedostatky na pracovnom odevu. ☹

## 1. 4. Pohostinské zariadenia – podstata, členenie

Pohostinské zariadenia sú zariadenia<sup>3</sup> poskytujúce pohostinské služby miestnemu obyvateľstvu a návštevníkom počas cestovania a pobytu v cieľovom mieste. Uskutočňuje sa v nich výroba jedál a nápojov, ich predaj a spotreba ako aj iných s tým spojených služieb.

### Odbytové stredisko

- samostatná časť pohostinského zariadenia, prístupná hosťom, napr. bar, kaviareň.



<sup>3</sup> upravuje nariadenie Vlády SR č. 298/2006 Z. z. o podrobnostiach a požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania.

Vnútorne vybavenie zariadenia tvoria: stoly, stoličky, nábytok, koberce, obrazy, servis, inventár a pod.

Prácu v odbytovom stredisku riadi vedúci strediska:

- vedúci čašník - reštaurácia,
- šéfkuchár - kuchyňa.

Pohostinské zariadenia sú často súčasťou ubytovacích zariadení.



recepčia



hotelová izba

### Členenie pohostinských zariadení

- reštaurácia
- motorest
- denný bar
- aperitív bar
- snack bar
- grill bar
- pizzeria
- jedáleň so samoobsluhou
- kaviareň
- libresso
- espresso
- vináreň
- viecha
- pivnica
- piváreň
- nočný bar
- variete
- dancingsklub
- discoklub
- billiardklub
- hostinec
- bistro
- bufet

#### 1. 4. 1. Charakteristika pohostinských zariadení

*Reštaurácia* – poskytuje stravovacie služby so širokou ponukou jedál a nápojov. Podľa špecializácie na určitý sortiment má prispôsobený interiér a názov napr. slovenská, čínska, koliba, salaš, rybia reštaurácia.

*Motorest* – poskytuje stravovacie služby pri diaľniciach a hlavných cestách s možnosťou parkovania.

*Denný bar* – občerstvenie s obsluhou, má určený sortiment studených a teplých jedál formou rýchleho stravovania. Stolové zariadenie je kombinované s barovým pultom.

*Jedáleň so samoobsluhou* – stravovacie a doplnkové zariadenie v miestach s vysokou frekvenciou návštevníkov.

*Kaviareň* – služby spoločensko-zábavného charakteru, podávanie vybraných druhov nápojov, slúži na dlhší pobyt hosťa.

*Vináreň, piváreň* – podávajú sa určité druhy nápojov, najmä víno a pivo.

*Nočný bar* – poskytuje zábavné služby ako hudbu, tanec a vybraný sortiment teplých a studených jedál.

## 1. 4. 2. Ponuka produktov pohostinských zariadení

Ponuka produktov predstavuje určitý objem a sortiment tovarov a služieb. Obrazom ponuky je jedálny a nápojový lístok, ktorý je zároveň cenníkom a propagačným materiálom.

### Poradie jedál na jedálnom lístku – À LA CARTE

polievky	špeciality podniku
teplé predjedlá	hotové jedlá
jedlá z rýb	jedlá na objednávku
jedlá z hydiny	zeleninové jedlá
jedlá zo zveriny	prílohy, šaláty
detské jedlá	syry
diétne jedlá	múčniky

### Poradie jedál pre jedálny lístok – MENU

studené predjedlo	aperitív
polievka	pivo, ľahké biele vína
chod z bieleho mäsa	biele vína
chod z tmavého mäsa	červené vína
múčnik	šumivé dezertné vína
káva	destiláty, likéry

### Druhy jedálneho lístka:

1. *stály* – vysoké náklady na vytlačenie, ale dlhodobá spotreba.
2. *denný* – prihliada na sezónu vo väčších reštauráciách.
3. *menu* – obsahuje komplet jedál pozostávajúcich z polievky, hlavného jedla, múčnika, kávy.



## 2. Služby cestovných kancelárií

Služby cestovných kancelárií, najmä ich kvalita a sortiment patria medzi dôležité faktory ovplyvňujúce spokojnosť účastníkov cestovného ruchu.

Zakladateľom cestovnej kancelárie bol **Thomas Cook**, ktorý uskutočnil:

- prvý vlakový zájazd - v roku 1841,
- založil prvú cestovnú kanceláriu - v roku 1845.



**Úloha 1** Charakterizujte pojem cestovný ruch.

**Úloha 2** Vysvetlite, prečo radi navštevujete neznáme miesta.

**Úloha 3** Využili ste už služby cestovnej kancelárie? Ak áno, diskutujte o nich.

### 2.1. Cestovná kancelária – pojem, funkcie

**Cestovná kancelária:**

- podnikateľ, ktorý na základe živnostenského oprávnenia organizuje, ponúka a predáva zájazdy<sup>4</sup>,
- subjekt, ktorý organizuje kombinácie služieb, ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii,
- pripravuje zájazdy a pobyty, sprostredkúva ubytovanie, stravovanie, dopravu a sprievodcov.

Cestovná kancelária taktiež predáva veci súvisiace s cestovným ruchom - mapy, vstupenky, suveníry.

Ide o systém hmotných, nehmotných a osobných zložiek podnikania.

#### Funkcie cestovnej kancelárie

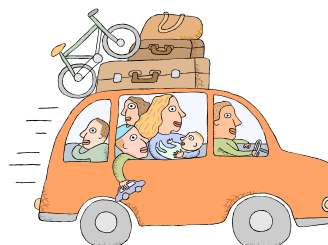
Poskytovanie služieb

- ubytovanie
- doprava
- zájazdy
- poistenie
- sprievodca
- predaj suvenírov
- iné



Informačná

Realizačná



<sup>4</sup> Cestovné kancelárie upravujú právne normy:

- Z. č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr,
- Z. č. 186/2006 – dopĺňa zákon o cestovných kanceláriách,
- Z. č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa,
- Občiansky zákonník.



## Riešenia úloh

**Úloha 1** Cestovný ruch je dočasná zmena pobytu, pohyb ľudí mimo bydliska a vo voľnom čase. Sú to aktivity počas pobytu a služby, ktoré sa poskytujú účastníkom s cieľom uspokojiť ich cestovateľské potreby.

**Úloha 2** Neznáme miesta navštevujeme radi kvôli zábave, športu, poznaniu, od-  
dychu, zdraviu, zo zvyku, návšteve príbuzných, priateľov, kvôli dobro-  
družstvu a i.

**Úloha 3** Individuálna odpoveď.

## 2. 2. Členenie cestovných kancelárií

Cestovné kancelárie členíme podľa rôznych hľadísk.

### 1. Podľa predmetu činnosti

- operátor - touroperátor - je organizátor, ktorý kontrahuje služby od dodávateľov, kombinuje ich, vytvára balíky služieb, predáva ich vo vlastných prevádzkach, ale aj cez sprostredkovateľov,
- sprostredkovateľ - predáva produkty rôznych operátorov a svoje náklady si kryje z provízie z predaja produktov.

### 2. Podľa rozsahu služieb

- základné - poskytujú služby v plnom rozsahu,
- špecializované - zameriavajú sa na určitú destináciu, oblasť, dobre poznajú trh, majú vyššiu kvalitu.

### 3. Podľa územia

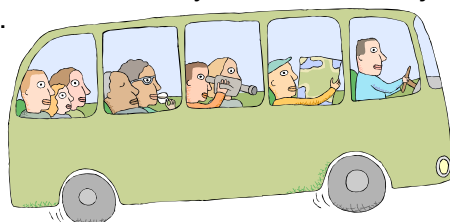
- vysielacie - pôsobia v mieste bydliska účastníka zájazdu,
- prijímacie - pôsobia v mieste pobytu, v stredisku cestovného ruchu.

### 4. Podľa veľkosti

- malé - do 3 zamestnancov,
- stredné - 3 až 20 zamestnancov,
- veľké - nad 20 zamestnancov.

Približne 90 % cestovných kancelárií a 70 % hotelovo-reštauračných podnikov v SR patrí do kategórie malých a stredných podnikov. Sú charakteristické tým, že vyžadujú veľký podnikateľský kapitál, majú vysoký podiel dlhodobého hmotného majetku, obmedzené možnosti náhrady ľudskej práce strojmi a ich osobné náklady tvoria na celkových nákladoch vyšší podiel.

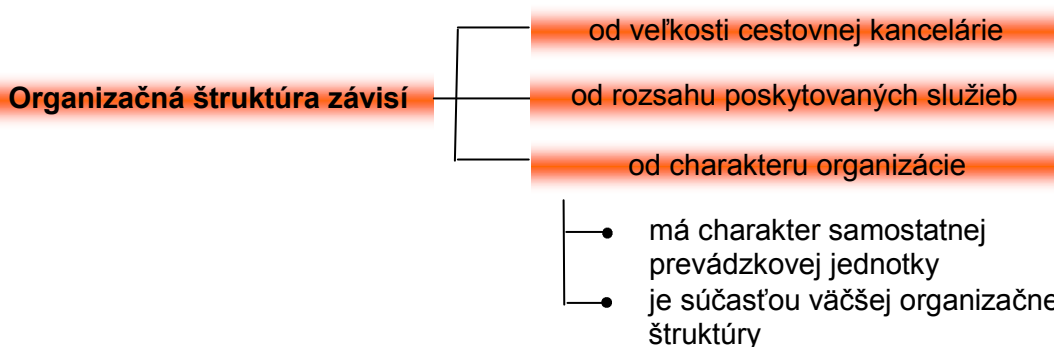
**Úloha 1** Vyhľadajte na internete webovú stránku SACKA a oboznámte sa s ňou. Zamerajte sa na časť Etický kódex cestovných kancelárií a cestovných agentúr a pripravte si stručný referát. Diskutujte na danú tému v rámci skupín v triede.



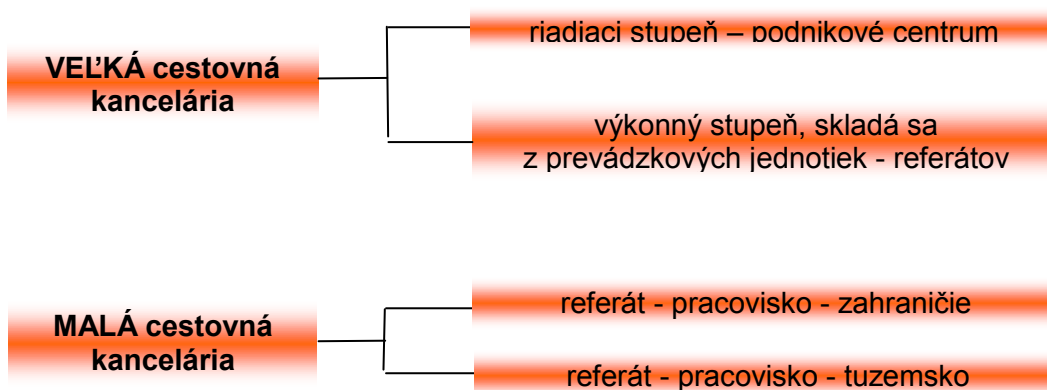


## 2. 3. Organizačná štruktúra cestovnej kancelárie

**Úloha 1** Na základe vašich skúseností z ekonomických predmetov navrhните organizačnú štruktúru cestovnej kancelárie.



Organizačná štruktúra je stanovená v organizačnom poriadku. Nachádza sa tu členenie pracovísk, zodpovednosť zamestnancov a ich pracovné náplne.



Podnikové centrum sa člení na úseky, odbory. Výkonné stupne sú pobočky cestovnej kancelárie. Prácu v nich riadia riaditelia. Každý zamestnanec má určenú pracovnú pozíciu a náplň. V malej cestovnej kancelárii sa činnosti kumulujú, väčšie majú pre každú oblasť špecializovaného zamestnanca, napr.:

- podľa výkonov - zájazdy, preprava, ubytovanie,
- podľa cieľových miest - Jadran, Paríž,
- podľa aktivity - veľtrhy, šport, kultúra.

**Úloha 1** Navrhните pracovnú náplň zamestnankyne malej cestovnej kancelárie.

### Riešenie

**Úloha 1** Pracovná náplň zamestnankyne malej cestovnej kancelárie: komunikácia s klientom, vedenie evidencie – objednávky, faktúry, predaj zájazdov, vyúčtovanie zájazdu, predaj leteniek.

## 2. 4. Náležitosti potrebné na prevádzkovanie cestovnej kancelárie

Prevádzkovanie cestovnej kancelárie si vyžaduje splniť povinnú náležitosť, ktorou je získanie platného povolenia na podnikanie. Povolením je Osvedčenie o živnostenskom oprávnení. Ukážky osvedčenia – viď pracovný zošit. Oprávnenie na prevádzkovanie cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry je **viazanou** živnosťou. Vyžaduje sa splnenie nielen všeobecných, ale aj osobitných podmienok, ktorými je odborná spôsobilosť. Preukazom odbornej spôsobilosti je:

- vysokoškolské vzdelanie II. stupňa a rok praxe v odbore,
- vysokoškolské vzdelanie I. stupňa alebo vyššie odborné vzdelanie a 2 roky praxe v odbore,
- úplné stredné všeobecné vzdelanie alebo úplné stredne odborné vzdelanie a 3 roky praxe v odbore.

### Materiálne vybavenie cestovnej kancelárie:

- počítač a internet,
- mobilný telefón,
- webstránka alebo existujúca prevádzka, môže byť aj oboje,
- všeobecné obchodné podmienky, podmienky riešenia reklamácií,
- zmluvy s obchodnými partnermi – napr.: s hotelom, penziónom, majiteľom autobusu,
- zmluvy s klientmi – zmluva o obstaraní zájazdu, ubytovací poukaz,
- ovládanie cudzieho jazyka – malo by byť súčasťou výbavy, pretože môžeme osloviť zahraničné trhy,
- dobrý podnikateľský zámer.



### Pri výbere CK si overte

- či má oprávnenie podnikat' ako CK,
- či má uzavretú platnú poisťnú zmluvu pre prípad úpadku – min. 30 % z ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov,
- či v katalógu poskytuje zákazníkovi všetky informácie vrátane kópie poisťnej zmluvy pre prípad úpadku.

Informácie o serióznosti CK Vám poskytne SACKA, SOI a živnostenské odbory OÚ.

### Viete, že...

Pri kontrole cestovných kancelárií Slovenskou obchodnou inšpekciou najlepšie dopadli cestovné kancelárie v Bratislave a najhoršie v Košiciach. Porušenie sa zistilo v 45 z 52 kontrolovaných cestovných kancelárií. Chyby boli najmä pri cenách. Problémy sa vyskytli aj pri oprávnených reklamáciách, ktoré neboli cestovnými kanceláriami uznané.

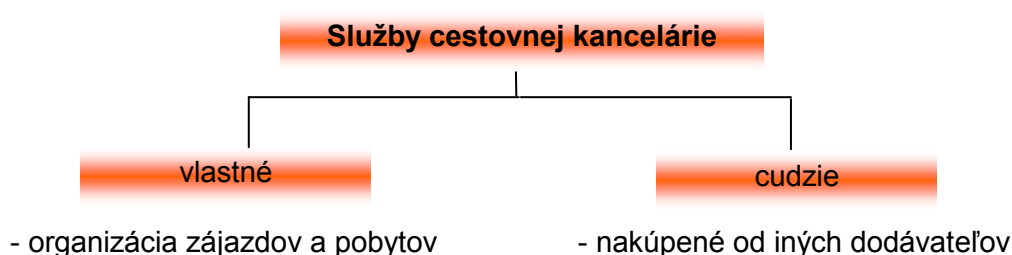
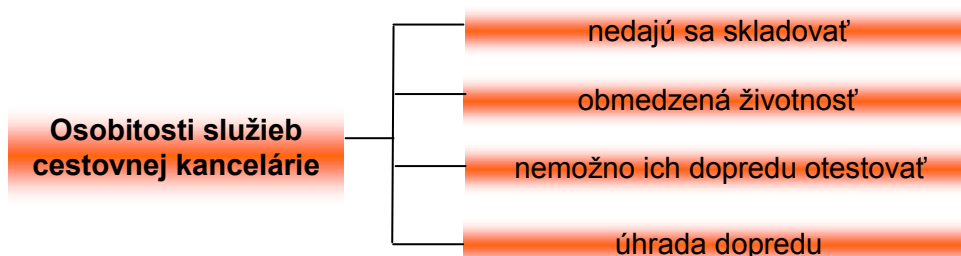
V súčasnosti je na Slovensku 200 aktívnych cestovných kancelárií.

Ak si zriadime cestovnú kanceláriu ako živnosť na svoje meno a ohlásime bankrot, nemôžeme podnikat' v cestovnom ruchu ďalších 5 rokov.

Najviac chýb robia cestovné kancelárie v tom, že protizákonne zvyšujú ceny a posúvajú termíny zájazdov.

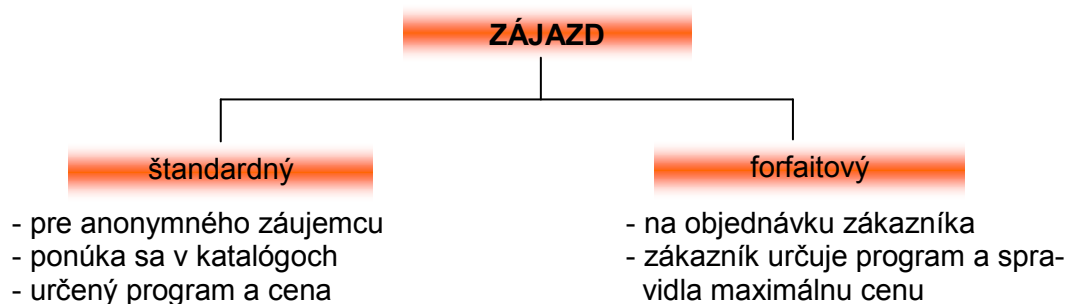
## 2. 5. Produkt cestovnej kancelárie

Produktom cestovnej kancelárie sú služby, ktoré majú svoje osobitosti.



Hlavným produktom cestovnej kancelárie je **zájazd**, ktorý môžeme charakterizovať takto<sup>5</sup>:

- kombinácia aspoň dvoch z týchto služieb – doprava, ubytovanie a iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania, napr.: stravovanie, sprievodca, spoločensko-kultúrny, rekreačno-športový program a poskytujú sa dlhšie ako 24 hodín, alebo zahŕňajú ubytovanie cez noc a predávajú sa za súhrnnú cenu,
- pobyt, zahŕňajúci ubytovanie na viac ako 3 noci v jednom ubytovacom zariadení,
- organizovaná účasť skupiny osôb po vopred zvolenej trase na základe vypracovaného programu.



**Úloha 1** Považujeme dané služby za zájazd?

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| a) ubytovanie a doprava | d) ubytovanie, doprava, strava            |
| b) ubytovanie a strava  | e) služby sprievodcu                      |
| c) predaj leteniek      | f) zabezpečenie ubytovania počas kongresu |

<sup>5</sup> Upravuje Z. č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Zákon určuje povinnosť cestovnej kancelárie dohodnúť zmluvné poistenie zájazdu. Zákazníkovi vzniká právo na poistné plnenie v prípade úpadku cestovnej kancelárie. Cestovná agentúra predaj zájazdu len sprostredkúva a uzatvára zmluvu s klientom v mene cestovnej kancelárie.

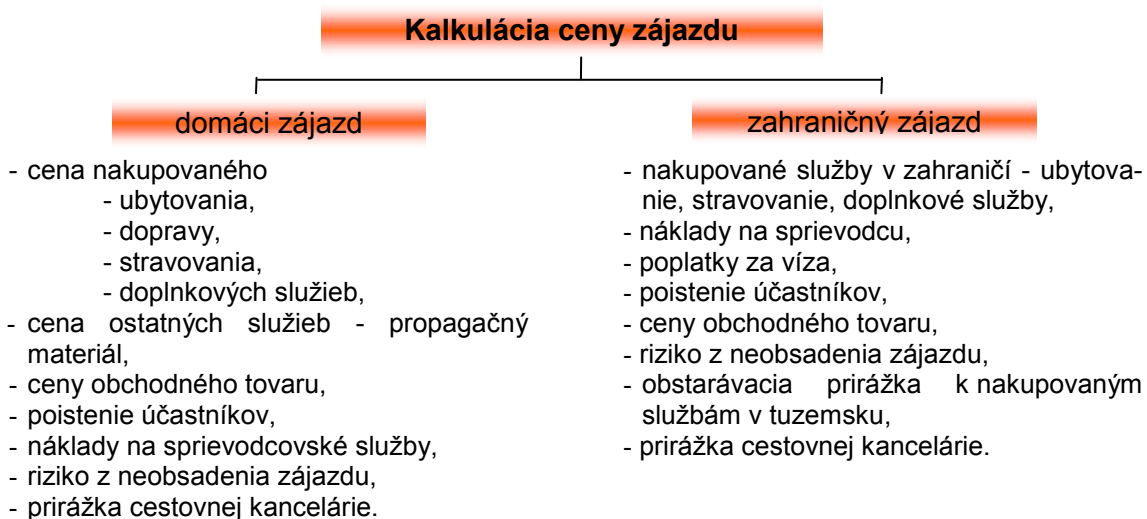
## Riešenie

**Úloha 1**    Áno – a, b, d      Nie – c, e, f

### 2. 5. 1. Etapy tvorby zájazdu

1. *Trasovanie* – realizuje sa na základe poznatkov z geografie, určí sa východiskové a cieľové miesto, dopravný prostriedok, čas potrebný na prekonanie trasy, ubytovanie, stravovanie a pod.
2. *Zostavenie programu* – závisí od druhu zájazdu.
3. *Zabezpečenie služieb* – cestovná kancelária uzatvára zmluvy s obchodnými partnermi, napr. s hotelom. Zmluvný vzťah vzniká výmenou obchodnej korešpondencie, najmä dopytu a ponuky, objednávky a potvrdenia objednávky.
4. *Kalkulácia ceny zájazdu* – cestovná kancelária berie do úvahy:
  - náklady nakupovaných služieb* – ubytovania, stravy, dopravy, doplnkových služieb,
  - vlastné náklady* – mzdy, propagácia, materiálové náklady, poistenie účastníkov, náklady na sprievodcu, náklady z rizika neobsadenia zájazdu,
  - prirážku cestovnej kancelárie.*

Kalkulácie sa zostavujú podľa kalkulačného vzorca na kalkulačných listoch.



5. *Ponuka zájazdu* – najčastejšie prostredníctvom katalógu, prospektu, plagátu a ponukového letáku. Katalóg je zoznam zájazdov a pobytov na určité obdobie, napr. na leto alebo zimu. Ponukový leták je adresný, zameraný na konkrétny segment trhu.
6. *Odbyt zájazdu* je súčasťou marketingu. Dôležitý je výber odbytovej cesty, ktorá zabezpečuje distribúciu od cestovnej kancelárie až ku zákazníkovi.

### Odbytová cesta

priama

- medzi producentom a odberateľom  
napr. hotel - konečný spotrebiteľ

nepriama

- predaj cez cestovnú kanceláriu  
alebo iného sprostredkovateľa

Ukážka osvedčenia v prípade úpadku CK

	<b>Mary, s. r. o.</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>Allianz</b> <b>Slovenská poisťovňa</b>
<p>Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s., Bratislava vydáva osvedčenie podľa Z. č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a potvrdzuje, že v prípade nastania poistnej udalosti – úpadku cestovnej kancelárie Mary, s. r. o., Dolný Kubín poskytne objednávateľovi v zmysle Všeobecných poistných podmienok pre povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie nasledovné poistné plnenie:</p>			
<ul style="list-style-type: none"><li>○ v prípade neposkytnutia objednaného a zaplateného zájazdu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, ktorú objednávateľ zaplatil,</li><li>○ v prípade neposkytnutia objednávateľovi objednanej a zaplatenej dopravy z miesta pobytu v zahraničí na územie Slovenskej republiky uhradenie nákladov na túto dopravu, ak je doprava súčasťou zájazdu,</li><li>○ v prípade nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou za zájazd a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu objednávateľovi uhradenie rozdielu v cene medzi skutočne poskytnutými službami a zaplatenou cenou zájazdu.</li></ul>			
<p>Poistná zmluva č. 411 006 000 o povinnom zmluvnom poistení zájazdov pre prípad úpadku cestovnej kancelárie je platná do 31. 12. 2012, v prípade poistnej udalosti až do výšky 5 000 000 €.</p>			
<p>V Bratislave 01. 11. 2011</p>			
		<i>Šťastná</i> Ina. Mariana Šťastná	<i>Zatková</i> RNDr. Katarína Zatková

## 2. 5. 2. Postup pri predaji zájazdu

**Úloha 1** Aký je rozdiel medzi cestovnou agentúrou a cestovnou kanceláriou?

### Pri predaji zájazdu sa vyskytujú tieto činnosti:

- poskytnutie informácií zákazníkovi,
- vypísanie objednávky a vyžiadanie zaplataenia preddavku,
- zápis do knihy objednávok – založenie obálky (failu),
- vedenie obsadzovacieho diagramu a zaslanie pokynov klientovi,
- príprava dokladov a odovzdanie agendy sprievodcovi.

Po ukončení zájazdu cestovná kancelária prevezme od sprievodcu vyhodnotenie a vyúčtovanie, čím uzatvorí obchodný prípad.  
Zájazdy sa ponúkajú v katalógu.

### Cestovná kancelária v katalógu uvádza údaje:

- termín začatia a skončenia zájazdu,
- cenu,
- cieľové miesto,
- dopravný prostriedok,
- typ ubytovania – kategória, stupeň vybavenia,
- rozsah stravovania,
- trasa cesty,
- povinné poistenie zájazdu proti úpadku cestovnej kancelárie.

Obsah a podmienky zájazdu medzi cestovnou kanceláriou a klientom vyústia do uzatvorenia zmluvy o obstarávaní zájazdu. Uzatvára ju len tá cestovná kancelária, ktorá zájazd organizuje.

## Riešenie

### Úloha 1

Cestovná agentúra sa na rozdiel od cestovnej kancelárie nezaobrá organizovaním zájazdov, môže ich však predávať v jej mene a na jej účet. Môže tiež poskytovať individuálne služby, napr. predávať cestovné lístky, letenky, vstupenky.

### Viete, že...

Európska únia chráni účastníkov organizovaných zájazdov.

Európska smernica stanovuje práva spotrebiteľov po celej únii. Žiadosť o odškodnenie v prípade problémov stačí poslať organizátorovi - cestovnej kancelárii. Najdôležitejšími bodmi smernice Európskej únie sú:

- katalóg cestovnej kancelárie musí poskytovať presné informácie o zájazde, cene a lehote splatnosti,
- informácie v katalógu majú záväznosť zmluvy,
- letecké spoločnosti musia poskytnúť miesta, ktoré zarezervovali,
- spotrebiteľ je chránený v prípade bankrotu cestovnej kancelárie.

## 2. 5. 3. Zmluva o obstaraní zájazdu

### Zmluva o obstaraní zájazdu obsahuje<sup>6</sup>:

- charakteristiku zájazdu,
- podmienky ubytovania,
- spôsob a rozsah stravovania,
- podmienky odstúpenia od zmluvy,
- postup pri reklamáciách,
- podmienky, pri ktorých môže CK zmeniť cenu.

### Úloha 1

Vyhľadajte na internete, v ktorých prípadoch môže cestovná kancelária zmeniť cenu.

<sup>6</sup> Upravuje Z. č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Ukážka zmluvy

ZMLUVA O OBSTARANÍ ZÁJAZDU					
<b>Obstarávateľ:</b> Cestovná kancelária Mary s. r. o., Dolný Kubín					
<b>Objednávateľ:</b>					
Meno a priezvisko:					
Adresa:			Telefón:		
E-mail		Rodné číslo:		Číslo pasu (OP):	
Zástupca spolucestujúcich					
P. č.	Meno a priezvisko	Adresa	Rodné číslo	Číslo pasu (OP)	Telefón
1.					
2.					
<b>I. Predmetom zmluvy je záväzok obstarávateľa obstarat' pre objednávateľa zájazd</b>					
Číslo	Zájazd			Termín	
<b>II. Účastníkmi bola dohodnutá cena zájazdu</b>					
	Počet osôb	Cena/osoba	Cena spolu		
Základná cena					
Zľavy					
		<b>Cena celkom</b>			
<b>Platby:</b>					
Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE Mary, katalóg CK a ďalšie informačné materiály a doklad o poistení CK proti úpadku.					
Miesto.....			Obstarávateľ .....		
Dátum.....			Objednávateľ .....		

**Riešenie**

**Úloha 1**

Cestovná kancelária môže zvýšiť cenu v nasledovných troch prípadoch. V dôsledku zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných hmôt, pri zvýšení platieb spojených s dopravou - letiskové poplatky zahrnuté v cene a pri zmene kurzu meny, ak k zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

## 2. 6. Postup pri založení podniku – cestovnej kancelárie

### Pri založení podniku by sme mali postupovať takto:

1. Zvoliť si predmet podnikania.
2. Navštíviť Obvodný úrad – odbor živnostenského podnikania, ktorý vedie živnostenský register a plní úlohy jednotného kontaktného miesta. *Jednotné kontaktné miesto* napomáha pri založení živnosti. Od 1. júna 2010 sa uskutočnili zmeny v živnostenskom zákone<sup>7</sup>. Pojem koncesia zaniká, došlo k preklasifikovaniu a presunu niektorých voľných živností do remeselných. Záujemca si so sebou prinesie občiansky preukaz, kolky, vyplnený formulár na ohlásenie živnosti pre fyzické alebo právnické osoby, doklady o vzdelaní a praxi. Pôvodné tlačivá – živnostenský list a koncesia zostávajú v platnosti, po novom sa vydáva *Osvedčenie o živnostenskom oprávnení*. Na základe ohlásenia vydajú osvedčenie do 5 pracovných dní a pridelia identifikačné číslo. V tlačive ohlásenia je aj výpis z registra trestov a prihláška k registrácii daňovníka k dani z príjmu.
3. Jednotné kontaktné miesto po vydaní osvedčenia *vybaví celý proces založenia*, výpis z registra trestov, registráciu do zdravotnej poisťovne, registráciu na daňovom úrade. Živnostenský register je verejný, možno doňho nahliadnuť. Pri remeselnej živnosti je tu uvedený aj zodpovedný zástupca a prevádzkové miesto, v osvedčení sa už tieto údaje nenachádzajú. *Pohostinské činnosti*, napr. reštaurácia je remeselnou živnosťou. *Ubytovacie služby*, napr. penzión aj so stravou je viazaná živnosť, v prípade, že je bez stravy, je to voľná živnosť. *Cestovná kancelária a cestovná agentúra* sú viazané živnosti.

Správne poplatky závisia od počtu činností, ktoré na seba už nemusia nadväzovať. Voľné živnosti – 5 €, viazané a remeselné živnosti – 15 €.

**Poplatok = suma x počet činností**

**Úloha 1** Vyhľadajte stránku [www.civil.gov.sk](http://www.civil.gov.sk) a prezrite si jednotlivé druhy tlačív súvisiace s preberaným učivom.

**Úloha 2** Oficiálna klasifikácia hotelov používa :  
a) 7 hviezdíčiek  
b) 5 hviezdíčiek  
c) 6 hviezdíčiek

Správna odpoveď - b.

### Viete, že...

Slovenská republika má okolo 20 000 subjektov aktívnych v ubytovacích a stravovacích službách. Z nich je až 80 % fyzickými osobami na základe živností a zvyšok tvoria spoločnosti s ručením obmedzeným.

<sup>7</sup> Zákon č. 136/2010 o službách na vnútornom trhu.



## Zoznam použitej literatúry

Gúčik, M.: Cestovný ruch pre obchodné a hotelové akadémie. Bratislava: Vyd. SPN, 2004.  
Orieška, J.: Služby cestovného ruchu. Bratislava: Vyd. SPN, 2010.

Časopisy:

Top hotelierstvo, ročníky 2010, 2011  
Ekonomická revue cestovného ruchu

[www.tophotelierstvo.sk](http://www.tophotelierstvo.sk)

[www.sacka.sk](http://www.sacka.sk)

[www.slovaktravel.sk](http://www.slovaktravel.sk)

[www.civilgov.sk](http://www.civilgov.sk)

Vyhláška MH SR č. 277/2008, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Nariadenie Vlády SR č. 298/2006 Z. z. o podrobnostiach a požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania.

Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v z. n. p.

Zákon č. 455/1991 Zb. Živnostenský zákon v z. n. p.

Zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu.

Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v z. n. p.

Zákon č. 186/2006, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 281/2001 Z. z.

## Zoznam skratiek

CK – cestovná kancelária

SR – Slovenská republika

SACKA – Slovenská asociácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr

CA – cestovná agentúra

gr – gram

SOI – Slovenská obchodná inšpekcia

OÚ – obvodný úrad

Kópia CC – skrytá kópia, na vedomie





# Cestovný ruch

## *pracovný zošit*



**Obchodná akadémia**  
Radlinského 1725/55  
026 01 Dolný Kubín

Táto publikácia bola vytvorená s podporou finančných prostriedkov zo zdrojov **Európskej** únie a štátneho rozpočtu Slovenskej republiky v rámci projektu **„Učíme inovatívne, kreatívne a hravo, učíme pre život a prax“**, ITMS kód Projektu: 26110130344. Jej cieľom je inovovať školský vzdelávací program a zároveň formy, metódy a obsah vzdelávania s dôrazom na využívanie IKT a kritického myslenia vo vyučovacom procese, a tak pripraviť absolventov Obchodnej akadémie pre potreby trhu práce vo vedomostnej spoločnosti.

**Autor publikácie:** Ing. Vilma Janotíková

**Rok vydania:** 2011

Vydala Obchodná akadémia Dolný Kubín  
s prispením Európskeho sociálneho fondu

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nesmie byť pretlačená alebo reprodukováaná, alebo využitá v žiadnej forme ani elektronickými, mechanickými či inými prostriedkami, doteraz známymi či neskôr vyvinutými, vrátane fotokópií a záznamov alebo v iných systémoch uchovávaní informácií bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

**Úloha 1** Roztriedte dojemové faktory na pozitívne a negatívne.



Úsmev  
Úcta  
Nahneváný výraz  
Odrhnutý gombík  
Pozdrav  
Riešenie problému  
Nezáujem o hosťa  
Neovládanie cudzieho jazyka  
Dlhé vyhotovenie účtu hosťa



**Úloha 2** Vyhľadajte si vyhlášku MH SR č. 277/2008 o ubytovacích zariadeniach a zistite, akú by mal mať vybavenosť - hotel 5\*,  
- penzión 3\*.

Porovnajete plošné štandardy, vybavenosť hygienickými zariadeniami, doplnkové služby, športovú a rekreačnú vybavenosť a vybavenosť obchodnými zariadeniami.

**Úloha 3** Spracujte informácie o 5\* hoteloch na Slovensku. Zdroj – internet.

*V Dubaji je označený hotel BURJ AL ARAB (Plachetnica) 7 hviezdíčkami. Je to len dobrý marketingový ťah, lebo aj oficiálna dubajská klasifikácia hovorí maximálne o 5 hviezdíčkách.*

**Úloha 4** Vymyslíte menu z príležitosti štátneho sviatku – vzniku SR.




**Úloha 5** Zostavte menu z príležitosti stužkovej slávnosti. Rozpočet na 1 osobu je 20 €. Urobte objednávku na stužkovú slávnosť, počet hostí 100, v termíne 05. 12. 2011. Objednávka doplnkových služieb: hudba 100 €, prestieranie 80 €, taxi 15 €. Vytvorte celkový rozpočet stužkovej slávnosti.

**Úloha 6** Pri tvorbe jedálneho lístka dodržiavame nasledovné zásady. Stručne ich vysvetlite.

<b>Pestrosť</b>	
<b>Rôzne druhy mäsa</b>	
<b>Rôzne technológie</b>	
<b>Rôzne prílohy</b>	
<b>Sezónnosť</b>	

### Úloha 7

Vyplňte Ing. Jánovi Scestovanému, Košice, Nezábudková 13, ČOP JZ 999123, nar. 05. 09. 1960, izba AP/1, dĺžka pobytu 17. 6. - 23. 6. 2011 ubytovací preukaz, uvoľnenie izby v posledný deň pobytu do 10:00 hod.


<b>Reštaurácia Ruža</b> Voňavá 15 026 01 Dolný Kubín		
<b>Ubytovací preukaz</b>		
Číslo izby:	<input type="text"/>	
Meno: .....		
Priezvisko: .....		
Ubytovaný od: .....	20..	do .....
Uvoľnenie izby do: .....		hod

### Úloha 8

Vystavte hotelový účet hosťa Jána Zvedavého, ktorý bol ubytovaný v našom hoteli 5 nocí, v termíne od 15. 09. – 20. 09. 2011. Cena izby za 1 noc je 10 € a boli mu poskytnuté nasledujúce služby:

- denne – raňajky = 3 €, 2x večera = 15 €,
- použitie hotelového trezoru – denný poplatok 2 €,
- prípojka na internet – denný poplatok 0,50 €,
- masáž – 10 €.

### Hotelový účet

<b>Hotel HOREC</b> Horská 16 026 01 Dolný Kubín Tel.: 043/586 33 66 Fax: 043/588 33 63 DRČ: 3222111/511					<b>Účet/Invoice</b> Adresa/Adress:	
<b>Čís. izby</b> Room Nr.	<b>Osôb</b> Pers.	<b>Príchod</b> Arrival			<b>Odchod</b> Departure	<b>Čís. úč</b> Inv. Nr.
						1
<b>Dátum</b> Date	<b>Kód</b> Code	<b>Položka</b> Description		<b>Ceny</b> Charges		
<b>Celková suma:</b>						

### Úloha 9

Prezrite si osvedčenie o živnostenskom oprávnení. Vymenujte náležitosti nachádzajúce sa na osvedčení a uveďte, aké podmienky musí podnikateľ splniť na získanie osvedčenia na podnikanie, ak bude prevádzkovať motel, kaviareň a cestovnú kanceláriu. Navrhnite označenie jednotlivých zariadení.

### Úloha 10

Rozdeľte sa na skupiny dvoch až troch žiakov. Každá skupina spracuje PowerPointovú prezentáciu na:

- ❖ 1 kategóriu ubytovacieho zariadenia,
- ❖ 1 druh pohostinského zariadenia.

Usporiadajte vedeckú konferenciu a prezentujte svoje práce.

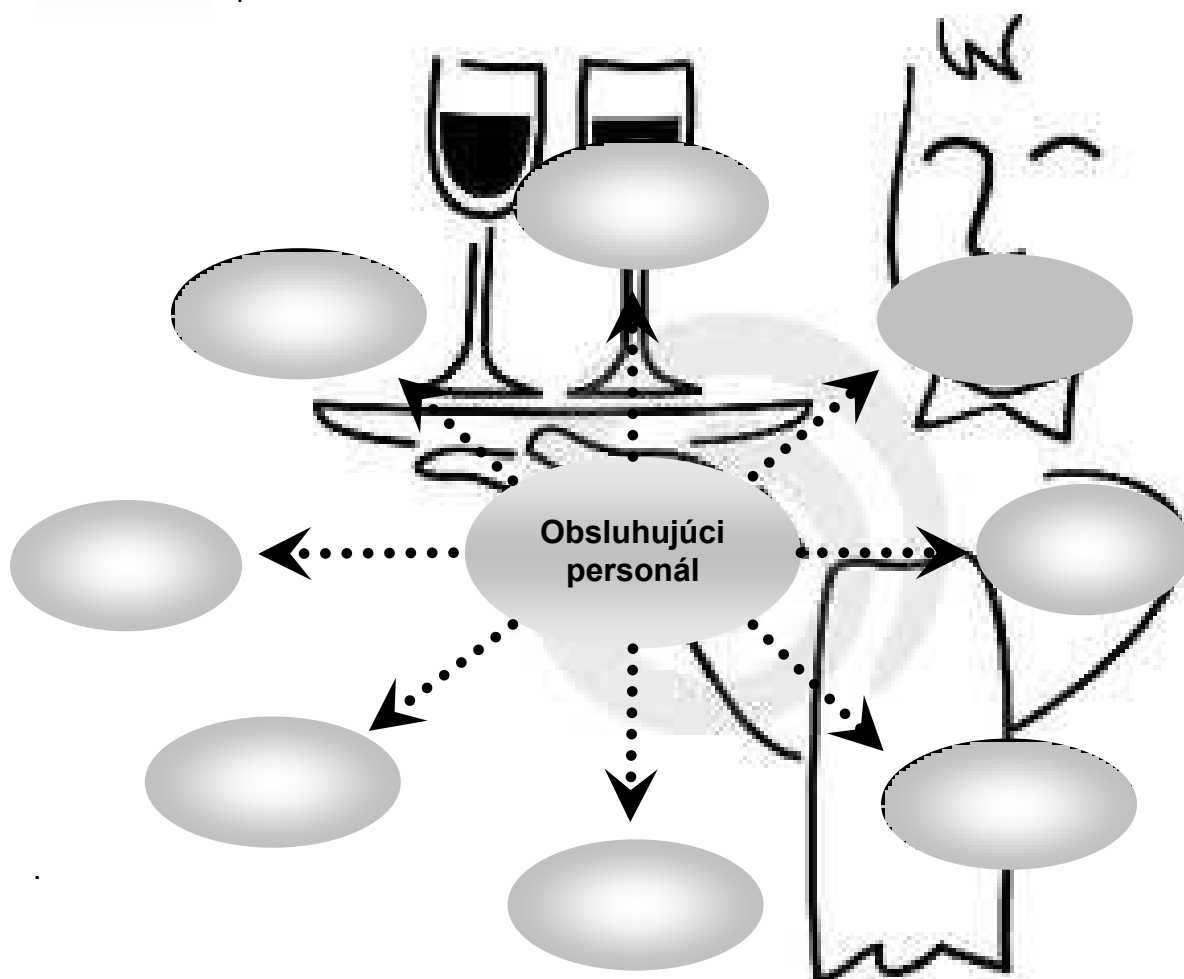
### Úloha 11

Vytvorte jedálny lístok vášho zariadenia – slovenská reštaurácia:

- navrhnete grafickú úpravu jedálneho lístka,
- zostavte jedálny lístok z hľadiska obsahu,
- uveďte správne gastronomické poradie jedál a nápojov,
- navrhnete spôsob zverejňovania jedálneho lístka.

### Úloha 12

Zamestnanci pohostinského zariadenia musia poznať nielen názvy jedál, z čoho sú pripravené, ale aj zásady spoločenského správania. Host' odpustí chybu pri obsluhu, ale nikdy nie drzosť a hrubosť v správaní personálu. Navrhnite 8 pravidiel správania sa obsluhujúceho personálu.



**Úloha 13** Na základe vedomostí z predmetov ekonomika a účtovníctvo vytvorte kalkuláciu ceny ľubovoľného jedla.


Názov jedla: .....		Kalkulácia na 10 porcií: .....	
potravina	hmotnosť (v gr.)	cena za kg	gr * cena
<b>Spolu cena za 10 porcií:</b>			
<b>Cena 1 porcie:</b>			

**Úloha 14** Pripravte si prednášku na tému „Spoločenské vystupovanie pracovníkov ubytovacích a pohostinských zariadení.“

**Úloha 15** Rozdeľte sa do skupín a vypracujte referát resp. PowerPointovú prezentáciu o používaní jednotlivých druhov pohárov na nápoje. Zistite, aké nápoje sa podávajú k jednotlivým jedlám.

**Úloha 16** Úhrada za poskytnuté služby sa vykonáva v hotovosti - hotelový účet, alebo na úver – faktúra. Vystavte faktúru za služby spojené so stážkovou slávnosťou - viď úloha č. 5.

**Úloha 17** Objednávateľ p. Šťastný si osobne objednal svadobnú hostinu pre 50 osôb vo vašom hoteli. Termín 29. 11. 2011, v čase od 16:00 h. Suma na 1 osobu 30 €. Upresnite objednávku s pánom Šťastným. Navrhňte mu svadobné menu a služby spojené s hostinou. Jednotlivé sumy doplňte podľa svojho uváženia.

<b>Objednávka</b>		<b>Reštaurácia Ruža</b>	
		Voňavá 15 026 01 Dolný Kubín	
Menu:			
			
Predpokladaná cena na 1 osobu:.			
Záloha:		Spôsob platenia:	
Mimoriadne služby:			
Dekorácia:		Vyhotovil:	
Vytlačené menu:		Objednal:	Dátum:



**Úloha 18** Vyúčtujte podľa objednávky a podkladov z akcie svadobnú hostinu pána Šťastného, vystavte potvrdenie o platbe.

**Úloha 19** Vyhľadajte na [www.tophotelierstvo.sk](http://www.tophotelierstvo.sk) informácie o úrovni hotelierstva v EU. Metódou pojmového mapovania porovnajte úroveň SR s úrovňou krajín EÚ.

**Úloha 20** Stručne popíšte operácie spojené so starostlivosťou o hosťa. Uveďte, ktoré doklady sa pri nich používajú:

<b>Operácia</b>	<b>Doklad</b>
- objednanie pobytu	
- príchod do hotela – registrácia	
- pobyt hosťa	
- starostlivosť o bielizeň, šatstvo, obuv hosťa	
- stravovacie služby	
- spoločenské a iné doplnkové služby hotela	
- vyúčtovanie a odchod hosťa	
- upratovanie izby	

**Úloha 21** K pojmom zo stĺpca A priradte správny pojem zo stĺpca B.

<b>Stĺpec A</b>	<b>Stĺpec B</b>
cestovná agentúra	upravujú ubytovacie zariadenia
sprievodcovské služby	vytvára a predáva produkt
pohostinské zariadenia	predáva produkty za províziu
ubytovacie zariadenia	informačné kancelárie
spprostredkovatelia služieb	sú viazanou živnosťou
kategórie a triedy	kaviareň, vináreň, reštaurácia
cestovná kancelária	hotel, motel, hotel, penzión
maximálny počet hviezdíčiek	prevažne uspokojujú potreby
hotela	účastníkov cestovného ruchu
vlastné podniky cestovného ruchu	je päť

**Úloha 22** Pani Malá si vo vašej reštaurácii objednala banket pri príležitosti odchodu do dôchodku na 10. 07. 2011, od 12.00 – 16.00 h. Namiesto pôvodne 10 objednaných hostí sa zúčastnilo len 8. Posedenie sa predĺžilo do 18.00 h a došlo k ďalšej konzumácii jedál a nápojov. Na základe nasledovných údajov vyúčtujte banket pani Malej - cena v €/1 osoba.

Menu	<b>Reštaurácia Ruža</b> Voňavá 15 026 01 Dolný Kubín	
		
❖	Syrové slimáčky	1,50 €
❖	Hovädzí vývar so zeleninou	2,00 €
❖	Divoká kačica s medom a americké zemiaky	10,00 €
❖	Flambované ovocie	2,50 €
❖	Viedenská káva	2,00 €
❖	Molotov koktail	2,00 €
❖	Pivo Prazdoj, 3 dcl	1,50 €
❖	Kláštorné červené, 2 dcl	1,20 €
❖	Hubert de Luxe, 1 dcl	1,50 €
❖	Koňak Napoleon	2,00 €
<b>predbežný rozpočet na 1 osobu</b>		<b>26,20 €</b>

Klientka pri objednávke banketu zaplatila zálohu 50 € a bolo dohodnuté, že za poskytnuté služby bude platiť v hotovosti.

Dodatočná konzumácia jedál a nápojov po predĺžení posedenia bola nasledovná:

4 x 0,7 dcl minerálky	á	1,00
6 x presso káva	á	1,50
8 x koňak Napoleon	á	2,00
4 x morčacie prsia s ryžou, šalát	á	8,00
8 x flambovaný banán so zázvorom	á	2,40

**Úloha 23** Ponuka cestovnej kancelárie BEST, s. r. o.

Zájazd - Chorvátsko - Pula		
Popis	Počet osôb	Cena
Dospelá osoba na základnom lôžku	x	884.78 €
Dospelá osoba na prístelke	x	679.00 €
Dieťa 2 – 14 r. na prístelke v štandardnej izbe	x	619.00 €
1. a 2. dieťa 2 – 14 r. na prístelke v rodinnom bungalove	x	290.00 €
Príplatok za rodinný bungalov/dospelá osoba	x	399.00 €
Príplatok za jednolôžkovú izbu	x	369.00 €
Príplatok za plnú penziu/dospelá osoba	x	119.00 €
Servisné poplatky (let. pop. + bezp. taxa + transfer)	x	145.00 €
Servisný poplatok dieťa 2 – 5 rokov	x	100.00 €
Servisný poplatok dieťa 0 - 2 roky	x	45.00 €
Poistenie voči insolventnosti CK	x	0.44 €
Komplexné cestovné poistenie Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s.	x	1.40 €
<b>CELKOM</b>		

**Vypočítajte cenu zájazdu** pre 2 dospelé osoby, 1 dieťa – 6 rokov, 2. dieťa – 13 rokov, pre všetky osoby plná penzia, komplexné poistenie. Jednotlivé sumy vpište do predtlačeneho formulára.

Cena zájazdu			
Položka	Počet osôb	Cena	Celková suma
Dospelá osoba			
Plná penzia			
Servisné príplatky			
Poistenie voči insolventnosti			
Komplexné poistenie			
<b>Celkom</b>			

**Úloha 24** Navrhňte pracovnú náplň zamestnanca CK na základe uvedených požiadaviek.

#### Referent cestovného ruchu

*obchodný referent útvaru zahraničných zájazdov*

Mesto výkonu práce: Dolný Kubín, Voňavá 4  
Ponúkaný plat: dohodou  
Termín nástupu: dohodou

#### Požadované vzdelanie

- o ekonomické so zameraním na cestovný ruch
- o stredoškolské s maturitou
- o vysokoškolské II. stupňa

#### Požadovaná prax:

- o prax v cestovnej kancelárii na obdobnej pracovnej pozícii

#### Iné výhody:

- o zaujímavá práca v dynamicky rozvíjajúcej sa spoločnosti zamestnanecké zľavy na zájazdoch a pobytoch, starostlivosť o zamestnancov, účasť na zahraničných študijných cestách

#### Odborné znalosti:

- o jazykové znalosti - AJ (aktívne)

#### Náplň práce:

---

---

---

**Úloha 25**

**a**

Napíšte všetky slová, ktoré Vás napadnú pri téme „Podniky cestovného ruchu“.

---

---

---

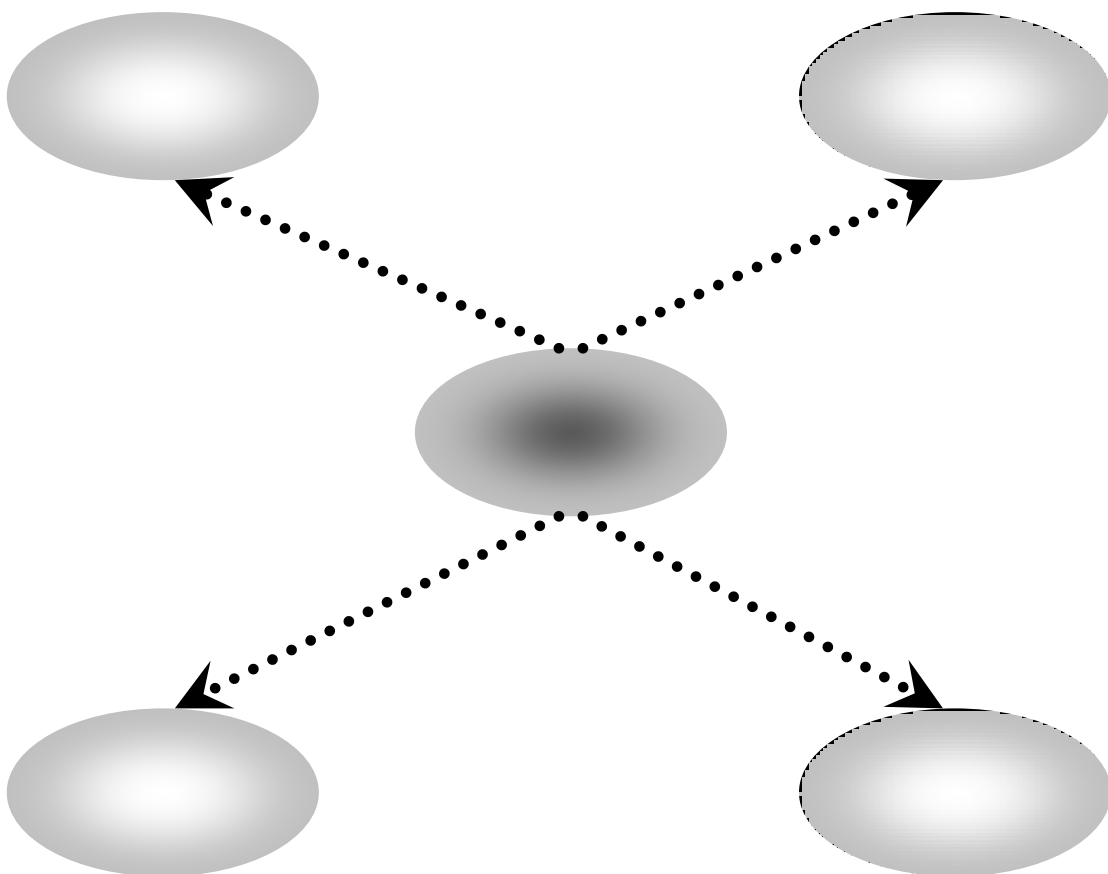
---

**b**

Vytvorte spoločné názvy pre jednotlivé skupiny slov a napíšte ich do oválov.

**c**

Pod každý ovál napíšte slová zo skupiny.



**Úloha 26**

Pozorne si prezrite ukážky osvedčení o živnostenskom oprávnení a nájdite rozdiely medzi nimi. Diskutujte o význame jednotlivých povinných údajov, ktoré sa nachádzajú na osvedčeniach. Navrhnite údaje na osvedčenie v prípade, že by ste boli majiteľom:

- penziónu,
- reštaurácie,
- cestovnej agentúry.

Ukážky osvedčení o živnostenskom oprávnení

OBVODNÝ ÚRAD DOĽNÝ KUBÍN  
odbor živnostenského podnikania  
Námestie slobody 1, 026 01 Doľný Kubín

č. OZP-Z/2010/002010-2  
č. živnostenského registra 530-0001

Doľný Kubín 14. 10. 2010



**OSVEDČENIE**  
o živnostenskom oprávnení

Meno a priezvisko: Vladimír Podnikavý  
Bydlisko: Hviezdoslavovo námestie 100, 026 01 Doľný Kubín

Obchodné meno: Vladimír Podnikavý  
Miesto podnikania: Hviezdoslavovo námestie 100, 026 01 Doľný Kubín  
Prídelné IČO: 11 222 333

na vykonávanie živnosti

1. Organizovanie kurzov, školení a seminárov  
Vznik živnostenského oprávnenia: 01. 11. 2010

2. Prevádzkovanie cestovnej kancelárie  
Vznik živnostenského oprávnenia: 01. 11. 2010

Osvedčenie o živnostenskom oprávnení je vydané podľa § 47 ods. 2 v spojení s § 66b zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Mgr. Ľubica Matísková  
vedúca odboru

OBVODNÝ ÚRAD DOĽNÝ KUBÍN  
odbor živnostenského podnikania  
Námestie slobody 1, 026 01 Doľný Kubín

č. OZP-Z/2010/002001-2  
č. živnostenského registra 530-0002

Doľný Kubín 07. 10. 2010



**OSVEDČENIE**  
o živnostenskom oprávnení

Obchodné meno: Mary, s.r.o.  
Právna forma: Spoločnosť s rúčením obmedzeným  
Sídlo: Na Sibohi 1000/5, 026 01 Doľný Kubín  
Prídelné IČO: 22 533 585

na vykonávanie živnosti

1. Prevádzkovanie cestovnej agentúry  
Vznik živnostenského oprávnenia: 06. 10. 2010

Osvedčenie o živnostenskom oprávnení je vydané podľa § 47 ods. 4 v spojení s § 66b ods. 1 zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

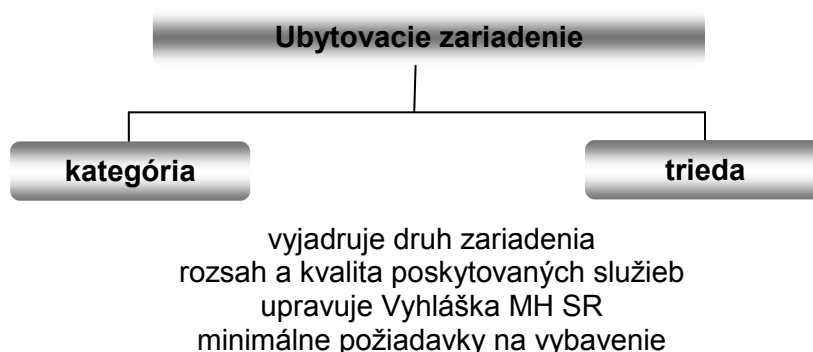
Mgr. Ľubica Matísková  
vedúca odboru

**Úloha 27** Navrhňte animačný program pre hotel. Najskôr si zvolte cieľovú skupinu turistov.

**Úloha 28** Vytvorte produkt hotela z hľadiska komplexného zážitku.

**Úloha 29** Diskutujte o pripravenosti a kvalite služieb cestovného ruchu na Slovensku.

**Úloha 30** Priradte k jednotlivým pojmom správne charakteristiky.



**Ubytovacie stredisko v hoteli sa člení podľa funkcií na:**

- úsek príjmu host'a •
- úsek ubytovania •
- tvoria hotelové izby
- základným pracoviskom je recepcia

**Úloha 31** Vyhľadajte na internete potrebné informácie o produkte - destinácia Kréta. Pracujte v skupinách.

1. **skupina:** Prezentujte Krétu z hľadiska cestovnej kancelárie.
2. **skupina:** Prezentujte Krétu z hľadiska majiteľa hotela.
3. **skupina:** Prezentujte Krétu ako Grék – obyvateľ Kréty.
4. **skupina:** Prezentujte Krétu z hľadiska turistu.

**Úloha 32** Spracujte tému „CESTOVNÝ RUCH V DOLNOM KUBÍNE.“ Vyberte základné atraktivity súvisiace s témou. Informácie navzájom konzultujte a rozdeľte ich nasledovne.

Existujúce atraktivity v meste	Chýbajúce atraktivity v meste

