

# **KVALITA SLUŽIEB UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ NA SLOVENSKOM VIDIEKU**

Jana Jarábková





# Súčasný stav v hodnotení kvality služieb ubytovacích zariadení na Slovensku

- prevádzkovatelia malých ubytovacích zariadení sú často nekvalifikovaní a chýbajú im skúsenosti,
- rodinné podnikanie, žiadny alebo nekvalifikovaný, personál, požadované univerzálne zručnosti (kumulované pracovné funkcie),
- ubytovacia činnosť je poskytovaná často „na čierno“, bez registrácie na Živnostenskom úrade, nepodlieha kontrole,
- existujúca kategorizácia ubytovacích zariadení definuje minimálne požiadavky na vybavenosť ubytovacích zariadení (štandardy) iba rámcovo a štandardmi pre poskytovanie služieb sa zaoberá okrajovo,
- vysoká investičná náročnosť v začiatkoch podnikania kontra obmedzené možnosti získavania cudzích zdrojov (najmä verejných), môže ovplyvniť kvalitu vybavenia tejto skupiny zariadení.



# Iniciatívy v oblasti kvality ubytovacích zariadení v SR

- Vyhláška MHSR Č. 277/2008 Z.z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried
- Znak kvality udeľovaný SZVTaA,
- Medzinárodne platné štandardy EUROGITES



# Dôvody certifikácie ubytovacích zariadení

- kvalita služieb ubytovacích zariadení lokalizovaných na vidieku je rozdielna – garancia kvality,
- marketingový nástroj – uľahčí rozhodovanie hosťa, transparentnosť ponuky a akceptácia pohľadu hosťa na kvalitu poskytovaných služieb,
- spoločná propagácia certifikovaných zariadení na [www.regionnitra.sk](http://www.regionnitra.sk) a na medzinárodných veľtrhoch a výstavách cestovného ruchu,
- informačný systém – spoločná téma „ubytovanie na vidieku“
- nástroj pre kontrolu kvality poskytovaných služieb,
- uľahčiť prevádzkovateľom prístup k podpore z verejných zdrojov,
- aplikácia systémov hodnotenia kvality v zahraničí – pozitívne skúsenosti.





**Cieľom projektu** bolo navrhnuť systém hodnotenia kvality ubytovacích zariadení lokalizovaných vo vidieckych sídlach NSK.

## **Postup**

1. Identifikácia ubytovacích zariadení lokalizovaných vo vidieckych sídlach NSK (Zdroj: MIS MOS, obce),
2. Databáza existujúcich UZ lokalizovaných na vidieku v NSK,
3. Návrh kritérií pre hodnotenie kvality malokapacitných ubytovacích zariadení na vidieku a určenie ich významu
4. Budovanie regionálneho informačného systému o ubytovacích zariadeniach NSK a ich ponuke začlenenenej podľa kategórií,
5. Návrh inštitucionalizácie a partnerskej spolupráce na vidieku,
6. Návrh regulačných nástrojov podporujúcich cestovný ruch na vidieku.

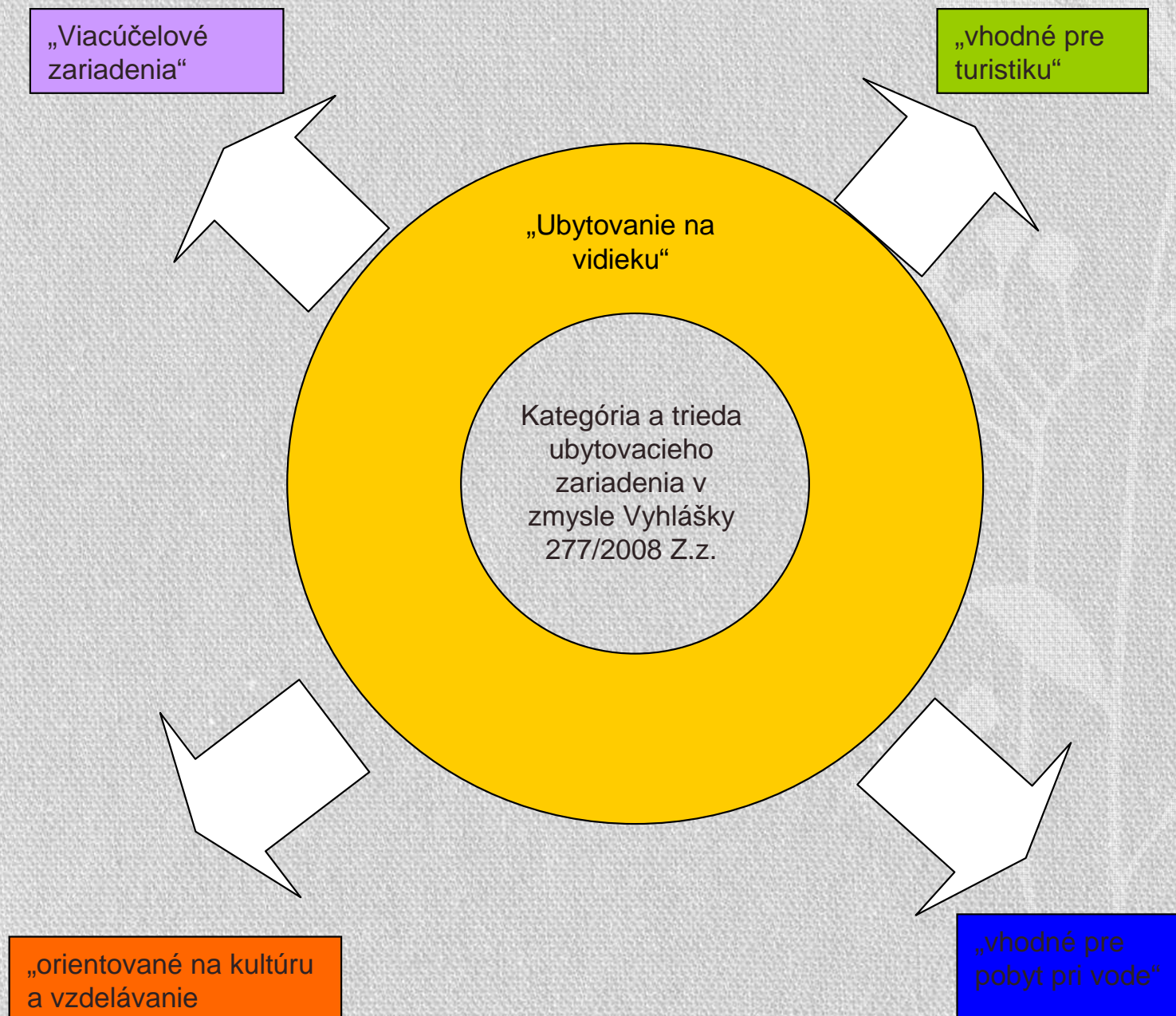


# Ubytovanie na vidieku v NSK

- viazané na:
  - o využitie vodného zdroja pre rekreačné účely
  - o realizáciu špecifických aktivít ako: poľovníctvo, jazda na koni, turistika
  - o organizovanie obchodných a pracovných stretnutí
- malé ubytovacie zariadenia - 78 % ubytovacích zariadení s kapacitou do 50 lôžok, rodinné podniky,
- prevažujú ubytovacie zariadenia s celoročnou prevádzkou,
- neangažované v odvetvových a profesijných organizáciách.



# Klasifikácia ubytovacích zariadení na vidieku



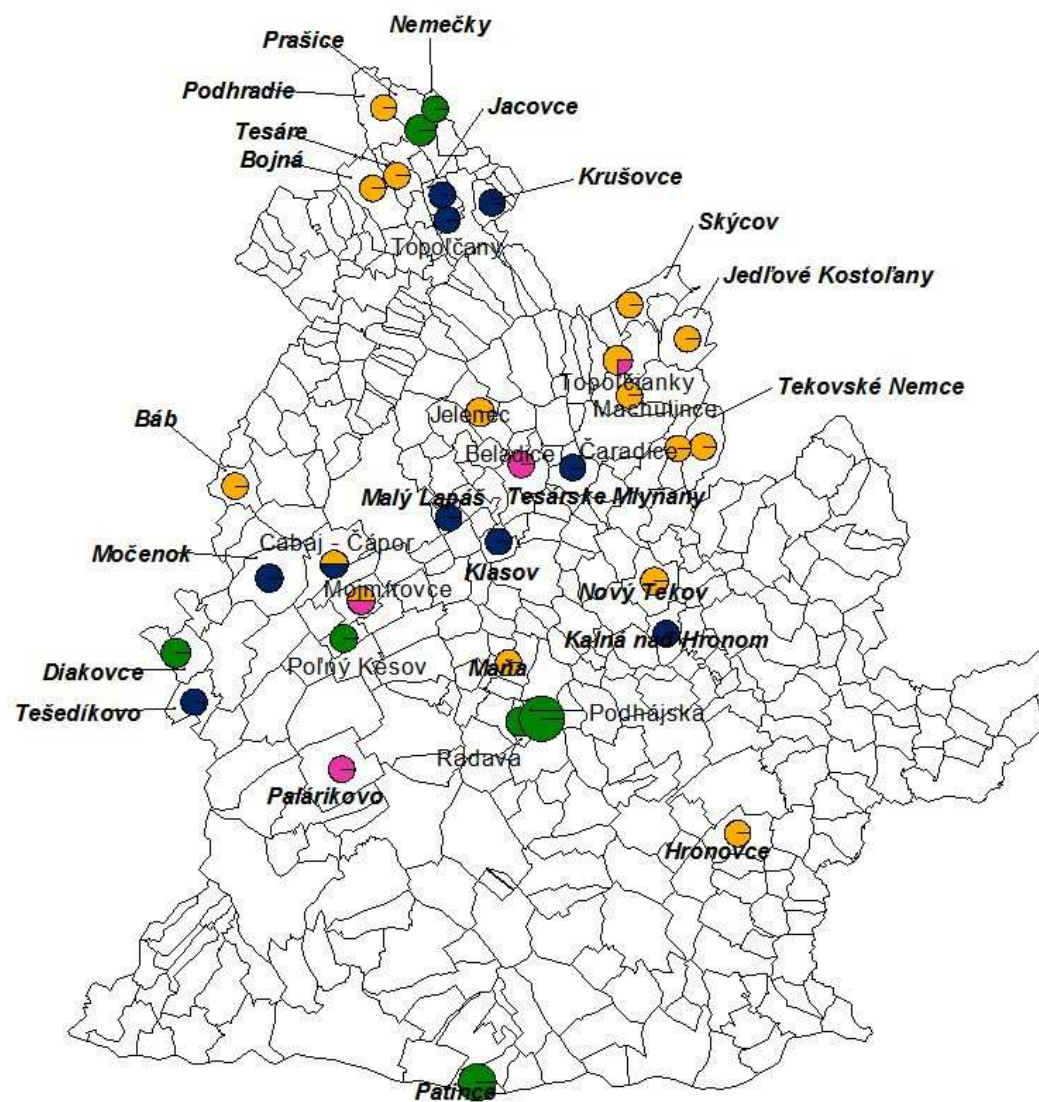


# Cieľové skupiny pre ubytovanie na vidieku

- **Ubytovanie na vidieku vhodné pre turistiku:** cieľové skupiny so záujmom športové vyžitie vo vidieckom prostredí. Realizácia aktivít ako pešia turistika, cykloturistika, poľovníctvo, agroturistika, jazda na koni,
- **Ubytovanie na vidieku vhodné pre pobyt pri vode:** Ubytovanie lokalizované v blízkosti vodného zdroja (vodné plochy, toky, termálne pramene), ktorý sa využíva na rekreačné aktivity: kúpanie, vodné športy. Cieľovou skupinou sú najmä rodiny s deťmi, seniori
- **Ubytovanie orientované na kultúru a vzdelávanie:** Ubytovanie vhodné pre realizáciu väčších kultúrnych podujatí, vzdelávacie aktivity typu konferencií a pracovných seminárov, pre organizovanie kurzov. Cieľovou skupinou sú manažéri a pracovníci firiem, zamestnanci inštitúcií verejnej správy a samosprávy, vzdelávacích inštitúcií, členovia rôznych záujmových združení a zväzov.
- **Viacúčelové ubytovanie na vidieku:** ďalšie využitie ubytovacích zariadení lokalizovaných na vidieku – ubytovanie zamestnancov blízkych podnikov, ubytovanie tranzitných cestujúcich, obchodní cestujúci, mototuristi



Typy ubytovacích zariadení lokalizovaných vo vidieckych obciach NSK



- Nsk.shp
- Ubytovanie na vidieku vhodné pre turistiku
  - Ubytovanie na vidieku vhodné pre pobyt pri vode
  - Ubytovanie orientované na kultúru a vzdelávanie
  - Viacúčelové ubytovanie na vidieku



# Podmienky pre žiadateľov o udelenie značky „ubytovanie na vidieku“

- ubytovacie zariadenia, spĺňajú požiadavky Vyhlášky 277/2008 Z. z. a v zmysle uvedenej Vyhlášky sú zariadenia zaradené do zodpovedajúcej kategórie a triedy,
- ubytovacie zariadenie je lokalizované na vidieku tzn. v obci s počtom obyvateľov do 5000,
- ubytovacie zariadenie disponuje kapacitou max. 50 lôžok
- ubytovacie zariadenie spĺňa minimálne kritériá pre označenie „ubytovanie na vidieku“



# Práva certifikovaného ubytovacieho zariadenia

- Ubytovacie zariadenie nadobudne právo používať značku **„Ubytovanie na vidieku v NSK“**
- Ubytovacie zariadenie bude zaradené do Informačného systému NSK a propagované na webovej stránke NSK.
- Združenie „Ubytovanie na vidieku v NSK“ zabezpečí on-line rezerváciu pobytov pre certifikované ubytovacie zariadenia.
- KOČR zabezpečí pre certifikované zariadenia spracovaný propagačný materiál o významných atraktivitách na území NSK



# KRITÉRIÁ

**Obligatórne** (10 skupín kritérií)

**Fakultatívne** (doplnková  
vybavenosť a doplnkové služby  
nad 50 %)



# Obligatórne kritériá

1. **Lokalizácia** (prostredie a okolie),
2. **Dostupnosť UZ** (prístup, navigácia, parkovacie miesta)
3. **Základná vybavenosť UZ** (nad rámec Vyhl. č. 277/2008) napr. údržba spoločných priestorov, osvetlenie, vetranie, upratovanie, dekorácia priestorov, vybavenie a lokalizácia izieb a priestorov pre prípravu stravy)
4. **doplňková vybavenosť** (fakultatívna: napr. Krb, pec, kachle v interiéri, k dispozícii regionálna alebo národná kuchárska kniha, k dispozícii aspoň 20 receptov lokálnej kuchyne, dielne pre realizáciu výučby a kurzov, športové ihrisko, lyžiarsky vlek, pivnica prístupná hosťom a pod.



# Obligatórne kritériá

**5. služby** nad rámec Vyhl. č. 277/2008 (napr. regionálna národná kuchyňa, separovanie odpadu, organizovanie gastronomických podujatí (hody, zabíjačkové slávnosti, opekanie, degustácie syra, vína, muštu, pečenie vianočného pečiva a pod.), prevádzkovanie atraktívnych druhov dopravy - kónský záprah, plte, lod'ky, člny, štvorkolky a pod., organizovanie športových podujatí - súťaže, vyhliadkové cesty, lety balónom, rogalom, poľovačky a hony, splavy rieky, šermiarske súboje, ponuka voľnočasových aktivít typických pre agroturistiku:

- participácia na poľnohospodárskych prácach na farme (sušenie sena, zber úrody klasickým spôsobom, liečivých bylín, štiepanie dreva, starostlivosť o zvieratá, kŕmenie)
- výroba tradičných produktov (pečenie chleba, výroba syra, bryndze, zaváranie, kondenzácia a sušenie ovocia, výroba medu)
- jazda na koni
- rybolov
- výroba vína (vinobranie, spracovanie hrozna a výroba vína)

**6. Produkt UZ** - ponuka balíkov so zameraním na vidiecky cestovný ruch a príprava informačných listov pre hostí

**7. Personál** – komunikácia v cudzom jazyku, disponibilnosť personálu, znalosť tradícií, histórie, zvykov a gastronómie regiónu, informácie o aktivitách v okolí,

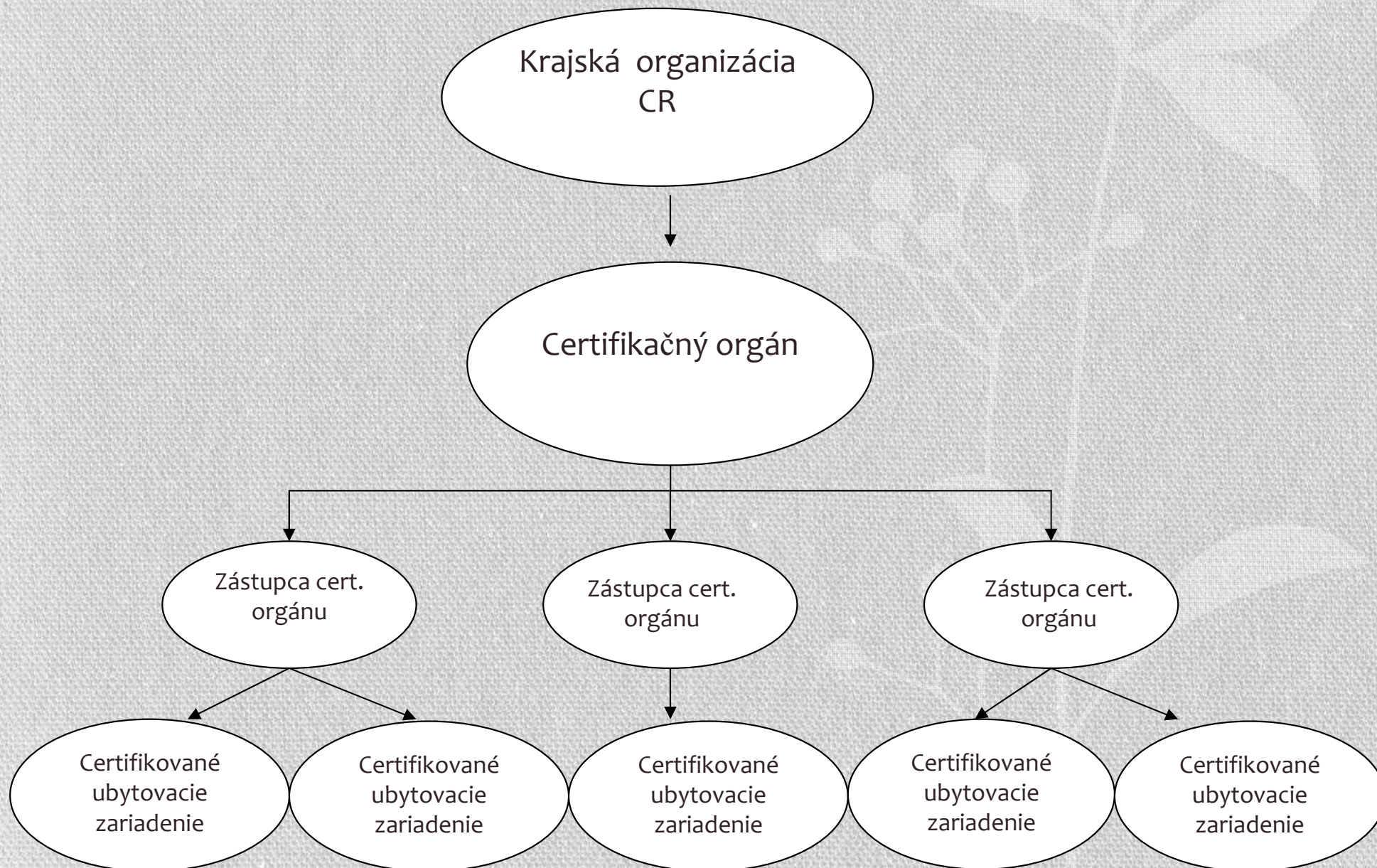


# Obligatórne kritériá

8. **Bezpečnosť** – označenie priestorov a objektov symbolmi, kontrola technického stavu objektu a izieb, úschova cenností a skrinka prvej pomoci,
9. **Ceny** – cenník služieb v objekte,
10. **Spätná väzba** medzi poskytovateľom služby a hosťom – evidencia hostí, overovanie spokojnosti hostí, riešenie sťažností



# Inštitucionálne zabezpečenie certifikácie ubytovacích zariadení lokalizovaných na vidieku





# Úlohy certifikačného orgánu

- Certifikačný orgán - pracovná skupina pre certifikáciu, zriadená KOČR
- V certifikačnom orgáne sú zastúpení odborníci z úradu samosprávneho kraja, oblastné organizácie cestovného ruchu, regionálne a miestne združenia cestovného ruchu, poskytovatelia ubytovacích služieb na vidieku, agentúry sprostredkujúce ubytovacie služby na vidieku (cestovné kancelárie a cestovné agentúry, turistické informačné kancelárie) a ďalší odborníci reprezentujúci vzdelávanie v cestovnom ruchu.
- Úlohy certifikačného orgánu:
  - spracovanie podkladov pre klasifikáciu (minimálne požiadavky, kategórie a kritériá klasifikácie, dotazníky a systém kontroly),
  - aktualizovanie a precizovanie klasifikačného systému,
  - stanovenie klasifikačnej periódy,
  - formuluje požiadavky na vzdelanie kontrolórov,
  - organizuje vzdelávacie kurzy pre kontrolórov



# Zástupca certifikačného orgánu v praxi - kontrolór

## Úlohy:

- skontrolovať pravdivosť a reálnosť prevádzkovateľom deklarovovaných údajov,
- evidovať podnety pre zlepšovanie existujúceho systému hodnotenia kvality ubytovacích zariadení,
- pravidelne absolvovať vzdelávacie aktivity, ktoré organizuje certifikačný orgán (úvodné kurzy a doškolenie v ďalšom období – výmena skúseností kontrolórov a zmeny procese certifikácie),
- poskytovať spätné informácie poskytovateľom ubytovania a poradenské služby.



## Kroky nevyhnutné pre zaistenie certifikácie:

1. etablovanie značky kvality „ubytovanie na vidieku“, logo, registrácia,
2. dobudovanie informačného systému NSK, (systém online rezervácie ubytovania),
3. založenie krajskej organizácie cestovného ruchu,
4. zriadenie certifikačného orgánu,
5. vzdelávanie subjektov zapojených do procesu certifikácie
6. propagácia značky kvality, akvizícia





# ĎAKUJEM ZA POZORNOSŤ

Kontakt:

doc. Ing. Jana Jarábková, PhD.  
Fakulta európskych štúdií a regionálneho  
rozvoja SPU v Nitre

[jana.jarabkova@uniag.sk](mailto:jana.jarabkova@uniag.sk)