

# SLUŽBY PRO ÚČASTNÍKY VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU

Mgr. Królová Klára

# Definice základních pojmů

**Služba** je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví.

Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.

# Kategorie služeb cestovního ruchu

1. Hlavní služby - představují nezbytné činnosti jako doprava, stravování
2. Služby vedlejší - průvodce, tlumočnick, tvorba programu pro volný čas.
3. Služby doplňkové - informatika, propagace a reklama
4. Služby infrastrukturní zahrnující dopravní síť, obchodní síť a nebo také systém zdravotní péče.

# Venkovský cestovní ruch

- ◆ patří společně s ekoturistikou do skupiny zelený cestovní ruch.
- ◆ Cílem je návrat k přírodě a ekologické počínání.
- ◆ Do venkovského cestovního ruchu patří agroturistika, vesnická turistika, ekoagroturistika a chataření, chalupaření.

# Venkovská turistika

- ◆ je forma cestovního ruchu, jehož aktivity jsou bezprostředně spjaty s přírodou, krajinou a venkovským prostředím.
- ◆ "zelená turistika,,
- ◆ Představuje soubor přírodních a kulturních atraktivit: sport, kulturu, řemesla, školy v přírodě, ubytovací zařízení převážně nižších kategorií a další speciální nabídku služeb.

# Venkovská turistika

- ◆ Její zvláštnost spočívá v decentralizaci ubytovacích zařízení, což umožňuje rozmělnit četnost turistů, a tak eliminovat negativní dopady, které s sebou nese "organizovaná turistika" (tzv. masová turistika - ohromné soustředění lidí v turistických centrech, devastace krajiny po dobu turistické sezony ap.).

# Trvale udržitelný rozvoj

- ◆ rozvoj, který zabezpečuje uspokojení současných potřeb, aniž by ohrozil možnosti uspokojení potřeb generací budoucích.
- ◆ Udržitelný rozvoj turistiky má vést k řízení všech zdrojů, a to tak, aby byly uspokojeny **ekonomické, sociální a estetické** potřeby při zachování kulturní integrity, nejdůležitějších ekologických procesů, biologické různorodosti a procesů, které umožňují život.

◆ **Produkty udržitelné turistiky** jsou produkty, které fungují v souladu s místním životním prostředím, společností a kulturou tak, aby z nich životní prostředí, společnost a kultura měly užitek, a aby se nestaly obětí rozvoje turistiky



# Agroturistika

- ◆ specifická forma venkovské turistiky
- ◆ představuje bezprostřední vztah k využívání přírody a krajiny venkova,
- ◆ přímý vztah k zemědělským pracím nebo usedlostem (budovám) se zemědělskou funkcí,
- ◆ je provozována podnikateli v zemědělské prvovýrobě jako vedlejší doplňková činnost, sloužící k získání dodatečných finančních prostředků s tím, že zemědělská činnost je dominantní.

# Agroturistika jako doplňková činnost hlavní zemědělské výroby:

- ◆ doplňkový zdroj příjmů farmy nebo zemědělského podniku,
- ◆ přináší existenční jistotu,
- ◆ výrazně finalizuje produkci podnikatelských subjektů tím, že výhodněji mohou zpeněžit vlastní výrobky, ubytovací kapacity, dokonce i technologický proces a prostředí farmy, hospodářského domu, pole, louky i krajinu

# Agroturistika jako doplňková činnost hlavní zemědělské výroby

- ◆ vytváří podmínky pro hospodaření i na méně výnosných či dokonce ohrožených zemědělských farmách a podnicích,
- ◆ vytváří dodatečný odbyt zemědělských výrobků a je stimulem pro rozšíření výroby.

# Mezi doprovodné programy ve venkovské turistice a agroturistice patří :

- ◆ Stravování
- ◆ Zemědělské činnosti
- ◆ Projížďky na koních
- ◆ Lov zvěře a rybaření
- ◆ Houbaření
- ◆ Letní a zimní sporty
- ◆ Historie, kultura, příroda
- ◆ Řemesla
- ◆ Zájezdní hostince
- ◆ Školy v přírodě
- ◆ Speciální klientela (vč. 50+)

## Základní charakteristické vlastnosti doprovodných programů jsou :

- ◆ vztah k venkovské mentalitě,
- ◆ prezentují historické, kulturní a přírodní zázemí venkova,
- ◆ těží ze specifik ,
- ◆ dějí se na venkovském území,
- ◆ měly by dané venkovské území prezentovat, jako jedinečné turistické specifikum - i jako dobrodružství.

# Služby ve venkovském cestovním ruchu

- ◆ Venkovský cestovní ruch je jedním z perspektivních produktů cestovního ruchu, který je v souladu s požadavky trvale udržitelného rozvoje.
- ◆ **Cílem** je, jako u každé podnikatelské činnosti, dosažení zisku.
- ◆ Díky tomu, že se řídí odpovědnými principy, jako je například environmentální etika, minimální degradace zdrojů, zaměření spíše biocentrické než homocentrické (návštěvník či turista prostředí nemění), patří mezi tzv. „**měkké**“ formy cestovního ruchu.

# Do balíku služeb venkovského cestovního ruchu patří:

- ◆ ubytovací a stravovací služby,
- ◆ rekreační a kulturní činnosti,
- ◆ sportovní - rekreační činnosti (např. jízda na koni, lov, rybolov, procházky v přírodě, cyklistika, netradiční zážitky apod.)

# Základní charakteristika služeb

## CR:

a) **Nehmatatelnost** – služby jsou do značné míry abstraktní a nehmatatelné

b) **Proměnlivost** – služby nejsou standardní a jsou vysoce proměnlivé

c) **Nedělitelnost** – výroba a spotřeba služeb většinou probíhá současně a za účasti zákazníka

d) **Pomíjivost** – služby nelze skladovat

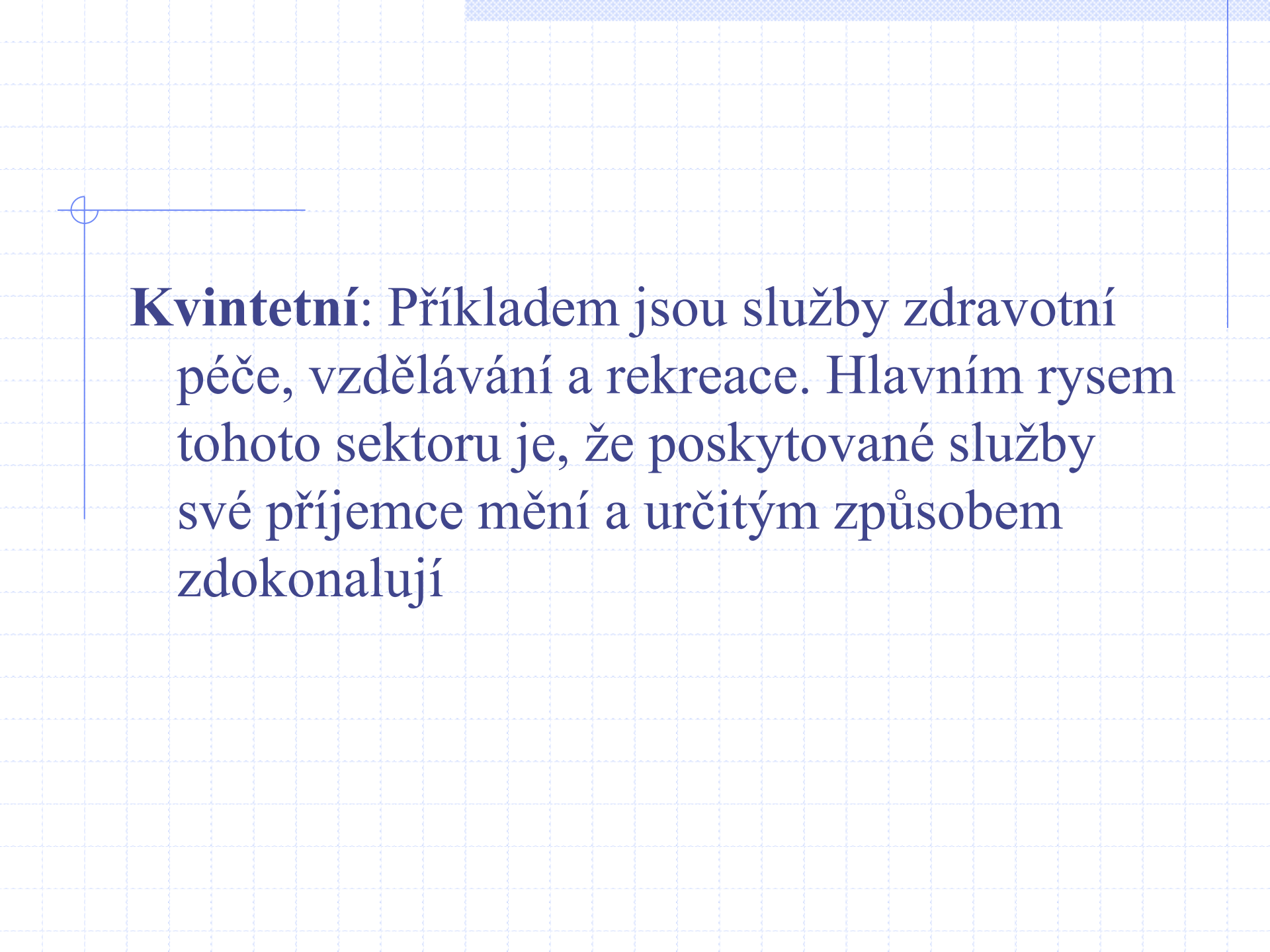
Vlastnictví - při poskytování určité služby nezískává směnou za své peníze zákazník žádné vlastnictví.



# Základní klasifikace služeb, provedená ekonomy Footem a Wattem

**Terciární:** Jako typické zástupce těchto služeb uvedu restaurace a hotely, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů a domácností a další domácí služby.

**Kvartérní:** Tady lze zařadit doprava, obchod, komunikace, finance a správu. Charakteristickým rysem těchto služeb je usnadňování, rozdělování činností a tím i zefektivnění práce.



**Kvintetní:** Příkladem jsou služby zdravotní péče, vzdělávání a rekreace. Hlavním rysem tohoto sektoru je, že poskytované služby své příjemce mění a určitým způsobem zdokonalují

# Kvalita služeb

- ◆ Hodnocení kvality se provádí pomocí průzkumu názorů zákazníků, realizovaného běžnými metodami primárního výzkumu.
- ◆ Nejčastější formou průzkumu je dotazování, ať už ústní, telefonické nebo písemné.
- ◆ U některých služeb je možné využít i pozorování.
- ◆ Při provádění výzkumu kvality služeb konkrétní organizace je vhodné provést i srovnávací šetření hodnocení kvality služeb konkurenčních firem.

# Standardy kvality

- ◆ Standardy vycházejí z obchodních podmínek, například u hotelů označení klasifikačním stupněm (hvězdičky), dále je všeobecným kritériem kvality služby považováno zavedení norem ISO 9000, které zaručují stálou kvalitu služeb, nebo může jít také o stanovení určité garance, základní normy chování zaměstnanců, předpisy provádění služeb, členství v některých profesních asociacích.

# Kvalita služeb CR

- ◆ V souvislosti s kvalitou se v současnosti klade velký důraz na dodržování hygieny v práci s potravinami.
- ◆ Zde je nutné připomenout povinnost platnou pro každého provozovatele potravinářského podniku, tedy i pro podnikatele nabízejícího v rámci svých služeb i gastronomické služby, a to mít zavedený funkční systém HACCP.

# HACCP

- ◆ Pro jasné vymezení a zachování bezpečnosti potravin lze aplikovat systém HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), nazývaný také systém kontrolních kritických bodů.
- ◆ 1.1. 2006 vstoupil v platnost nový právní předpis - Nařízení evropského parlamentu a Rady(ES) č. 852/2004 o hygieně potravin. Změna se týkala pátého článku tohoto nařízení, který ukládá provozovatelům potravinářských podniků povinnost vytvořit a zavést funkční systém HACCP.

Děkuji za pozornost

Klára Królová  
krolova@opf.slu.cz