



Číslo projektu: 2019-1-SK01-KA204-060777

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej komisie. Táto publikácia odráža iba názory autora a Komisia nemôže niesť zodpovednosť za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v predmetnom projekte.

FLEXI-TOUR

FLEXIBILNÉ cesty pre profesijné zvyšovanie kvalifikácie v oblasti cestovného ruchu

**IO1 – profil zručností a kompetencií profesionálov v oblasti
cestovného ruchu. Možnosti a výzvy pre rozvoj miestneho
cestovného ruchu.**



Obsah

ÚVOD	5
Grécko	7
1.1. Cestovný ruch v Grécku	7
1. 2. Profesionáli pracujúci v oblasti cestovného ruchu	10
1. 3. Profil kompetencií odborníkov v cestovnom ruchu	11
1. 4. Referencie	15
Španielsko	16
2. 1. Cestovný ruch v Španielsku	16
2. 2. Profesionáli pracujúci v oblasti cestovného ruchu	20
2. 3. Profil kompetencií odborníkov v cestovnom ruchu	23
2. 4. Referencie	28
Taliansko	29
3. 1. Cestovný ruch v Taliansku	29
3. 2. Profesionáli pracujúci v oblasti cestovného ruchu	36
3. 3. Profil kompetencií odborníkov v cestovnom ruchu	39
3. 4. Referencie	42
Slovensko	43
4.1. Cestovný ruch na Slovensku.....	43
4.2. Profesionáli pracujúci v oblasti cestovného ruchu	47
4.3. Profil kompetencií odborníkov v cestovnom ruchu	51
4.4. Referencie	53
ZÁVER	54





ÚVOD

Tento výskum je súčasťou európskeho projektu „Flexibilné cesty pre profesijné zvyšovanie kvalifikácie v oblasti cestovného ruchu“ (2019-1-SK01-KA204-060777), ktorý je projektom KA2 v oblasti vzdelávania dospelých, spolu- financované z programu Erasmus +. Presnejšie, táto správa je aktivitou č. 1 z IO1 - Profil zručností a kompetencií profesionálov v oblasti podpory cestovného ruchu; Príležitosti a výzvy v rozvoji miestneho cestovného ruchu v štyroch zúčastnených krajinách a boli vypracované všetkými partnermi pod vedením Klastra regionálneho rozvoja.

Hlavným cieľom tejto správy je:

- **Identifikovať príležitosti a výzvy v rozvoji miestneho cestovného ruchu** a identifikovať existujúce profily kompetencií odborníkov pracujúcich v turistickom priemysle
- Identifikovať **medzery a potreby vzdelávania** sa s podporou návrhov a zhromažďovaní rozhovorov a prieskumov
- **Stanoviť základ** pre návrh školenia na mieru zameraného na podporu cestovného ruchu

S cieľom zhromaždiť informácie dostupné v tomto dokumente, boli partneri požiadaní, aby odpovedali na nasledujúce otázky:

Prosím poskytnite konzorciu stručný prehľad o cestovnom ruchu vo vašej krajine.

Formálna / neformálna organizačná štruktúra, % HDP, ktoré pochádza z cestovného ruchu, súčasné trendy - stúpajú, klesajú alebo stagnujú? Existujú príležitosti pre odborníkov z hľadiska osobného rozvoja, stability práce, odmeňovania a vzdelania? Je cestovný ruch oblasťou, do ktorej sa oplatí investovať z hľadiska stability, návratnosti investícií? Ktoré hlavné aktivity sú vhodné na zapojenie nových aktérov - príklady: vidiecky turizmus, obnova pamiatok, hotelové služby atď.



Kto sú odborníci pôsobiaci v oblasti cestovného ruchu?

Tu musíme zistiť, či jednáme iba s profesionálmi alebo aj s tými, ktorí sa zaoberajú cestovným ruchom v rámci inej agendy. Keď uvažujeme o neprofesionálnej činnosti, musíme zistiť, kto by mohol byť zapojený ako aktér cestovného ruchu. Aké možnosti osobného rozvoja majú títo ľudia? Je možné využiť určitú oficiálnu ponuku rozvoja, ktorá je daná alebo sa ju musí každý kandidát pokúsiť individuálne vylepšiť. Má šancu zúročiť svoj príspevok do vzdelávania? Z čoho by mohol(a) mať úžitok?

Existuje vo vašej krajine oficiálny profil kompetencií? Ak áno, ktoré sú kľúčové kompetencie? Chýbajú kompetenčné oblasti?

Existuje v krajine nejaký úrad, ktorý napríklad zabezpečuje určitý typ certifikácie aktérov cestovného ruchu, pokiaľ ide o kvalitu, druh činnosti, osobný rozvoj atď.? Existuje systematická podpora konkrétnych ľudských zdrojov, ktorá má určitú postupnosť alebo skôr riešenia založené na individuálnych potrebách a súčasných možnostiach? Je možné pomocou určitých prístrojov otestovať, či je konkrétna osoba vhodná na cestovný ruch? Aké sú možnosti oficiálneho vzdelávania alebo rekvalifikácie?

Výsledky tejto nadnárodnej správy spolu s dotazníkom zameraným na zistenie medzier a učebných potrieb podpora profesionálny profil odborníkov pôsobiacich v oblasti propagácie cestovného ruchu a pomôžu pri identifikácii zručností potrebných na vypracovanie obsahu kurzu FlexiTour.

Viac informácií nájdete na webovej stránke nášho projektu:
<https://flexitourproject.eu/project/>



Grécko

1.1. Cestovný ruch v Grécku



Zdroj: <https://unsplash.com/>

Grécko (Helénska republika) je krajina s bohatou históriou, kultúrou a tradíciami. Je svetovo známe vďaka jedinečným prírodným krásam, slnku, moru a tisícom ostrovov. Je to európska krajina s 10,74 miliónmi obyvateľov (2018) hraničiaca s Albánskom, Severným Macedónskom, Bulharskom a Tureckom. Podnebie v Grécku je stredomorské (horúce, suché letá sa striedajú so studenými, daždivými zimami), čo vytvára jednu z najbohatších flór a faun v Európe. V súčasnosti je v Grécku [18 UNESCO World Heritage](#)¹ založených na kultúrnych a prírodných kritériách.



[Pozrite si Grécko v 4 minútach!](#)

¹ UNESCO. "List of the Heritage in Greece". Navštívené dňa: 18. 3. 2020. Dostupné na: <http://shorturl.at/GR247>

Turizmus v Grécku sa začal rozvíjať v 50. rokoch minulého storočia na základe modelu masového turizmu a rozsiahleho reklamného sloganu „slnko a more“, ktorý je uznávaný ako prvky modelu 3S (sea, sun, sand - more, slnko a piesok) v stredomorských krajinách. Turizmus významne prispieva k gréckej ekonomike a spoločnosti a je pilierom zvyšovania konkurencieschopnosti na globálnej úrovni.

V roku 2018 pochádzalo **30,9% HDP** z cestovného ruchu, ktorý zamestnáva 988 600 ľudí, čo predstavuje 25,9% z celkovej zamestnanosti v krajine. Grécky cestovný ruch má v porovnaní s globálnou úrovňou uspokojivý výkon, keď dobyl **13. miesto z najturistickejších miest** na svete, pričom v roku 2018 dosiahol 30 miliónov návštev, čo je oproti predchádzajúcemu roku nárast o 3 milióny. Turizmus sa v skutočnosti začal oživovať v roku 2013, päť rokov po hospodárskej kríze v krajine. V tejto súvislosti chápeme čoraz dôležitejšiu úlohu cestovného ruchu v Grécku, ktorá ovplyvňuje ¼ celkového hospodárstva a zamestnanosti.

Turizmus je v súčasnosti stále organizovaný a realizovaný v rámci masového turizmu. Zistilo sa teda, že je potrebné v krajine prijať alternatívne metódy cestovného ruchu. Alternatívny cestovný ruch sa prvýkrát objavil približne pred 30 rokmi vedie k adekvátnemu a úplnejšiemu rozvoju miestnej komunity prispievajúc tak k ekonomickému rastu, prosperite a zvyšovaniu výroby tradičných výrobkov. Masový cestovný ruch je naopak zameraný hlavne na spotrebu dovážaných výrobkov. Kultúrny, športový a dobrodružný pobyt, prírodný, zimný, ekologický, agro, liečebný a náboženský cestovný ruch sú hlavnými formami alternatívneho cestovného ruchu v Grécku².

V súčasnosti sú najaktívnejšími formami náboženský cestovný ruch a agroturizmus. Náboženský cestovný ruch zdôrazňuje grécke kláštory a starobylé kostoly, zatiaľ čo agroturistika poskytuje možnosť spoznať poľnohospodárske oblasti, miestne produkty a kuchyňu rešpektujúc prostredie a tradície. Okrem toho sú inovácie a skvalitnenie dobrodružstva, prírodnej, zimnej a lekárskej turistiky kľúčové trendy, ktoré v krajine začínajú stúpať. Aby sme to dosiahli, je potrebné vyvinúť inovatívny produkt a skúsenosti v cestovnom ruchu s cieľom rozšíriť škálu rôznych cieľových skupín, aby sme oslovili mladých ľudí, ktorí stále hľadajú iné a nové skúsenosti, ľudí v treťom veku, ktorí sú vždy ochotní spoznávať históriu a kultúru.³

Za zmienku stojí dôvod, prečo sa turisti rozhodli navštíviť Grécko:

- ✓ Prírodné bohatstvo
- ✓ Dobré poveternostné podmienky (slnko a more)

² Western Macedonia University of applied sciences. 2017. "The economic importance of tourism in Greece and in European Union". Katedra podnikovej správy, odbor turistického manažmentu. Dostupné na: <http://shorturl.at/invG3>

³ University of Patras. 2015. "Forms of alternative tourism". Katedra podnikovej správy. Dostupné na: <http://shorturl.at/oEHKX>

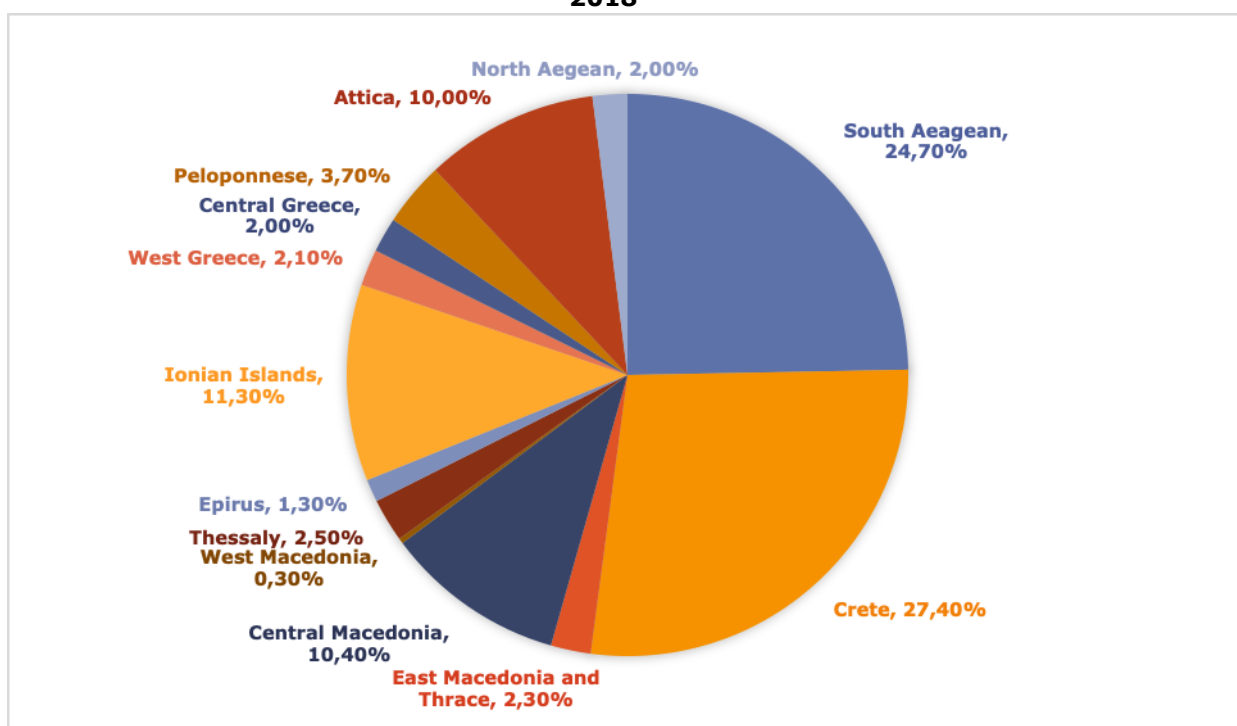


- ✓ Počet ostrovov a poskytnuté možnosti
- ✓ Kultúra a tradície
- ✓ Pamiatky, starodávne miesta a história
- ✓ Grécke tradičné jedlo
- ✓ Grécka „filoxénia“

Podľa správy ELSTAST turisti a grécki obyvatelia najradšej cestujú na Krétu 27,4% a ostrovy južného Egejského mora 24,7% (Mykonos, Santorini, Rhodes, Milos, Naxos atď.), neskôr na Iónske ostrovy 11,3% (Zakynthos, Korfu, Lefkada, Kefalonia atď.), stredné Macedónsko 10,4% (Solún, Chalkidiki atď.) a Atika 10% (endsthends atď.), menej do stredného Grécka 2% a západného Macedónska 0,3%.

Percentuálne rozdelenie nocí strávených gréckymi a cudzími národnosťami v hoteloch a kempingoch

2018



Zdroj: [Hellenic Statistical Authority \(ELSTAT\)](#)

Vo všeobecnosti sa vynakladá značné úsilie na rozvoj cestovného ruchu v krajine. Je však potrebné pamätať na to, že na ceste je veľa výziev. Je potrebné jasne definovať a zorganizovať rozvoj stratégií, ktoré zlepšujú podnikanie, inovácie a konkurencieschopnosť výrobkov, predĺženie cestovného obdobia, modernizáciu infraštruktúry, nové reklamné politiky, školenie profesionálov a ľudí pracujúcich v cestovnom ruchu a stratégie ochrany životného prostredia.

1. 2. Profesionáli pracujúci v cestovnom ruchu

Učitelia odborného vzdelávania a prípravy

Učitelia odborného vzdelávania a prípravy uskutočňujú praktické a efektívne školiace kurzy pre zamestnancov v cestovnom ruchu kde sa učia ako poskytovať pracovnú prípravu zamestnancom, ako efektívne využívať metódy a nástroje a ako používať zručnosti v každodennom živote.

Turistický špecialista

Turistickí špecialisti sa zaväzujú vykonať všetky potrebné postupy potrebné na organizáciu a uskutočnenie cesty pre cestujúcich a turistov. Cestovné kancelárie spravidla nakupujú rôzne turistické služby, ktoré skombinujú do jedného balíka a priamo alebo nepriamo predávajú rôznym turistom. Turistickí špecialisti sú rozdelení do dvoch kategórií: na priamych predajcov (ktorí na svoje úlohy zvyčajne používajú internet) a tradičných turistických špecialistov (ktorí predávajú balíčky prostredníctvom turistických kancelárií alebo krajiny pôvodu).

Turistické spoločnosti

Turistické spoločnosti v Grécku pôsobia vo výrobe, propagácii a poskytovaní turistických tovarov a služieb s využitím produktívnych faktorov na uspokojenie potrieb turistov a na dosiahnutie čo najlepšieho hospodárskeho výsledku svojej činnosti. Turistické spoločnosti možno kategorizovať na základe

- a) právnej formy uznanej gréckym právom (živnostník, spoločnosť s ručením obmedzeným, komanditná spoločnosť, akciová spoločnosť, holdingová spoločnosť LtD. a súkromná kapitálová spoločnosť P.C.C,
- b) obchodná činnosť (výroba a poskytovanie turistických tovarov a služieb)
- c) veľkosť firmy (malá, stredná, veľká)
- d) uspokojovanie turistických potrieb (spoločnosti v oblasti dopravy, ubytovania, stravovania, zábavy, obnovy zdravia a špecializované služby)
- e) všeobecná činnosť (ak spoločnosť uspokojuje iba jednu turistickú potrebu, napr. ako reštaurácie zamerané na výživu alebo ak spoločnosť uspokojuje viac turistických potrieb, napr. organizovaný hotel môže zabezpečiť reštauráciu, športové ihriská, zábavné miesta a vonkajšie aktivity.).

Cestovné kancelárie

Cestovné kancelárie v Grécku majú veľké skúsenosti, organizáciu a odborné znalosti v poskytovaní vysoko kvalitných služieb. Cestovné kancelárie komunikujú s cestujúcimi, poskytujú im informácie, sprievodcov a všetky druhy cestovného ruchu.⁴

Administratívni pracovníci, manažéri, vedúci a kvalifikovaní pracovníci v cestovnom ruchu

Administratívni pracovníci, manažéri, vedúci a kvalifikovaní pracovníci, ktorí majú pracovné skúsenosti v priamo dotknutej oblasti cestovného ruchu podľa zákona č. 4276/2014 špecifikuje nový právny rámec týkajúci sa turistických podnikov a zariadení. Podľa vyššie uvedenej legislatívy možno turistické podniky kategorizovať takto⁵:

Hlavné turistické ubytovanie:

- Hotely
- Integrované turistické letoviská
- Bytové hotely
- Hotely zriadené v tradičných budovách

Sekundárne turistické ubytovanie:

- Ubytovanie s vlastným stravovaním - turistické zariadené nájomné domy
- Ubytovanie s vlastným stravovaním - turistické zariadené rezidencie

Špeciálna turistická infraštruktúra:

- turistické prístavy
- Lyžiarske strediská
- Konferenčné centrá
- Kurzy golfu

1. 3. Kompetenčný profil odborníkov v cestovnom ruchu

Profesionáli, ktorí poskytujú certifikáciu v sektore cestovného ruchu v Grécku

EOPPEP

EOPPEP je Národná organizácia pre certifikáciu kvalifikácií a profesijného poradenstva, všeobecný štatutárny orgán investujúci do kvalitnejších, účinnejších a spoľahlivejších služieb celoživotného

⁴ Hellenic Sun editions. Visited at: 16 March 2020. Available at: <http://shorturl.at/qtEW6>

⁵ Charopoulou Ag. "Tourism". Greek Low Digest. Visited at: 17 March 2020. Available at: <http://shorturl.at/bmDFG>



vzdelávania v Grécku. EOPPEP funguje pod dohľadom ministra školstva, výskumu a náboženských záležitostí a je rozdelený do troch národných orgánov: Národné stredisko pre akreditáciu poskytovateľov celoživotného vzdelávania (EKEPIS), Národná organizácia pre certifikáciu kvalifikácií (EOPP) a Centrum odborného poradenstva (EKEP). EOPP je právny orgán, ktorý poskytuje certifikáciu v špecializovaných pozíciách v cestovnom ruchu, ako je napríklad technik v cestovnom ruchu.

Centrá odborného vzdelávania a prípravy (v gréčtine K.E.K)

V Grécku existuje veľký zoznam stredísk odborného vzdelávania a prípravy, ktoré poskytujú špecializované semináre v oblasti cestovného ruchu a služieb zamerané na:

- Mladí ľudia, ktorí majú záujem pracovať v tomto priemysle prvýkrát
- Profesionáli, ktorí majú záujem o rozšírenie svojich vedomostí.

Účelom seminára odbornej prípravy je získať vedomosti a zručnosti potrebné na výkon povolania a pripraviť účastníkov konania na príslušné certifikačné skúšky. Turistickí agenti, turistický manažér, pracovníci predaja a marketingu v oblasti elektronického obchodu a pohostinstiev, pracovníci v oblasti zábavy, wellness a športu, pracovníci hotelových call centier, hotelová bezpečnosť, hotelová recepčná, upratovačka, barman a čašník / servírka atď., existuje niekoľko príkladov poskytovaných odborných pracovných miest centrom odborného vzdelávania a prípravy. Niektoré príklady stredísk odborného vzdelávania a prípravy sú: [KEK Mentor](#), [Master KEK](#), [EKPA KEK](#), [KEK Technopolis](#), [KEK Anaptiksi-Exelixi](#), [KEK KEPETH](#) atď.

TÜV HELLAS

Certifikácia osoby je moderný a medzinárodne uznávaný proces, ktorým môžu zamestnanci preukázať svoju spôsobilosť prostredníctvom spravodlivých, platných a spoľahlivých skúšok. V dnešnej dobe, keď je pracovné prostredie plne konkurencieschopné s rýchlym rozvojom a špecializáciou v odbore, musia všetci pracovníci - odborníci v odbore preukázať svoju vynikajúcu kvalitu - odbornosť a svoju profesionalitu. TÜV HELLAS (TÜV NORD) je priekopnícky certifikačný orgán, ktorý ponúka certifikáciu profesionálov (certifikáciu osôb) v širokom spektre odborov ako sú technológie, obchod, administratíva, cestovný ruch, informatika a ďalšie.

DQS Hellas

DQS Hellas prostredníctvom divízie DQS Certifikácie v cestovnom ruchu oslovuje spoločnosti pôsobiace v cestovnom ruchu a uspokojuje ich potreby, pokiaľ ide o certifikáciu ich zariadení, vybavenia, personálu a metód riadenia v súlade s medzinárodnými a európskymi normami. Ako napríklad: Hotely, Turistické kancelárie, Cestovné kancelárie (národné, regionálne a miestne), Turistické transfery, Reštaurácie, Rôzne formy cestovného ruchu (zimný, vidiecky, zdravotnícky turizmus atď.) atď.

Profesionáli poskytujúci diplom v sektore cestovného ruchu v Grécku

Podľa zákona č. 4610/2019 ide o vytváranie synergií medzi univerzitami (AEI) a technologickými vzdelávacími inštitútmi (TEI) v regiónoch stredného, východného a západného Macedónska, západného Grécka, Peloponézu a Kréty. Celkovo v Grécku existuje 10 katedier cestovného ruchu, ktoré sa nachádzajú v Aténach, Solúne, Patre, Spetses, Kréte, Phodes, Lamia, Larissa a Igoumenitsa a vyžadujú si 4 roky štúdia.

Okrem toho existujú aj IEK (Inštitút odborného vzdelávania), ktoré poskytujú diplom v neformálnom vzdelávaní vyžadujúci 2 roky štúdia.

Kľúčové kompetencie

V Grécku existuje oficiálny profil kompetencií pre profesionálov v cestovnom ruchu. Turizmus je rozdelený na čiastkové odborné znalosti, pričom každý z nich si vyžaduje vedomosti a schopnosti.

Orientačne predstavíme príklad súboru kompetencií požadovaných turistickými agentmi na základe NKR⁶ EOPPEP - Národnej organizácie pre certifikáciu kvalifikácií a profesijného poradenstva.

Kompetencie pre turistických agentov:

ČASŤ 1	KOMPETENCIE
	Selektívna pozornosť
	Inovácia
	Klasifikácia informácií
	Rýchlosť súťaže
	Komunikačná schopnosť
	Logistické schopnosti
	Matematické uvažovanie
	Ústne porozumenie
	Písomný prejav
ČASŤ 2	Vizualizácia
	Pridelenie času

⁶ EOPPEP. "NQF for touristic agents". Visited at 19 March 2020. Available at: https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_8.pdf

ČASŤ 3

Inovácia

Syntetické myslenie

Komunikačná schopnosť

Klasifikácia informácií

Písomné porozumenie

Písomný prejav

Komunikačná schopnosť

Počúvacia schopnosť

Logistické schopnosti

Deduktívne zdôvodnenie



Erasmus+

2019-1-SK01-KA204-060777

Strana 14 z
55



1. 4. Referencie

SETE - Greek Tourism Confederation <https://sete.gr/en/who-we-are/brief-history/>

World Economic Forum <https://www.weforum.org/>

Index Mundi (World Data portal) <https://www.indexmundi.com/>

diaNEOsis - Research and Policy Institute <https://www.dianeosis.org/>

UNESCO. "List of the Heritage in Greece". Visited on: 18 March 2020. Dostupné na:

<http://shorturl.at/GR247>

Greek Tourism Confederation (SETE). 2018. "Data for Greek Tourism". Dostupné na:

<http://shorturl.at/aciGL>

The World Bank. 2018. "International Tourism, number of arrivals – Greece". Dostupné na:

<http://shorturl.at/evyA5>

Western Macedonia University of applied sciences. 2017. "The economic importance of tourism in Greece and in European Union". Department of business administration, division of tourist management. Dostupné na: <http://shorturl.at/invG3>

University of Patras. 2015. "Forms of alternative tourism". Department of business administration. Dostupné na: <http://shorturl.at/oEHKX>

Hellenic Sun editions. Visited at: 16 March 2020. Available at: <http://shorturl.at/qtEW6>

Charopoulou Ag. "Tourism". Greek Low Digest. Visited at: 17 March 2020. Dostupné na:

<http://shorturl.at/bmDFG>

Edu.Klimaka.GR "Department of Tourism". Visited at: 16 March 2020. Dostupné na:

<http://shorturl.at/zMS29>

EOPPEP. "NQF for touristic agents". Visited at 19 March 2020. Dostupné na:

https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_8.pdf

ŠPANIELSKO

2. 1. Cestovný ruch v Španielsku

Pokiaľ ide o organizačnú štruktúru v Španielsku formálne regulujú cestovný ruch vládne oddelenia, ako napríklad ministerstvo priemyslu, obchodu a cestovného ruchu. Formálna organizačná štruktúra tohto oddelenia rozdelila toto ministerstvo na tri rôzne štátne sekretariáty: Štátny sekretariát pre obchod, Štátny sekretariát pre cestovný ruch, Generálny sekretariát pre priemysel, malé a stredné podniky. K dispozícii je tiež sekretariát pre priemysel, obchod a cestovný ruch. Pokiaľ ide o Štátny sekretariát pre cestovný ruch, tento je ďalej rozdelený na: námestník generálneho riaditeľstva pre spoluprácu a konkurencieschopnosť v cestovnom ruchu; námestník generálneho riaditeľstva pre rozvoj a udržateľnosť cestovného ruchu a odbor informačnej analýzy a hodnotenia politík cestovného ruchu. Za reguláciu turistických aktivít v krajine zodpovedajú aj ďalšie verejné a súkromné subjekty, napríklad Instituto de Turismo en España (TURESPAÑA).

Cestovný ruch v Španielsku je jedným z hlavných prispievateľov k národnému hospodárstvu a prispieva približne 10 - 11% HDP v krajine, čo znamená viac ako 125 500 miliónov EUR. Podľa spoločnosti Forte (<https://www.statista.com/statistics/640440/travel-tourism-total-gdp-contribution-spain/>): cestovanie a turistika sa stali jedným z hlavných motorov rastu španielskej ekonomiky, neustále prispievajú zvyšovaniu HDP za posledné roky pričom sa predpokladá, že v roku 2018 dosiahne približne 178 miliárd eur. Španielsko sa umiestnilo na druhom mieste v zozname najnavštevovanejších krajín sveta na svete s počtom medzinárodných návštevníkov takmer 82 miliónov v roku 2017.

ŠPANIELSKO JE LÍDROM V PRÁZDNINOVOM A ODDYCHOVOM CESTOVNOM RUCHU

- ☞ Španielsko je druhou vedúcou značkou vo svete cestovného ruchu.
- ☞ Je to 3. krajina z hľadiska počtu turistov ročne.
- ☞ Španielske letiská prijímajú ročne viac ako 230 miliónov cestujúcich.
- ☞ Španielske prístavy prijímajú každý rok 8,6 milióna cestujúcich na okružných plavbách.
- ☞ Sídlo Svetovej organizácie cestovného ruchu (WTO), agentúry Spojených národov, ktorá je hlavnou medzinárodnou inštitúciou cestovného ruchu, sa nachádza v Španielsku.

ŠPANIELSKO JE LÍDROM V ZASADNUTIACH, STIMULOCH, KONFERENCIÁCH A PODUJATIACH



- ☞ Španielsko je podľa rebríčka ICCA štvrtou krajinou na svete z hľadiska medzinárodných stretnutí (prekonali ho iba USA, Nemecko a Spojené kráľovstvo)
- ☞ Medzi top 5 rebríčka ICCA patria dve španielske mestá: Barcelona (3) a Madrid (5) sú dve z popredných svetových cieľov pre stretnutia.
- ☞ V roku 2018 sa v Španielsku uskutočnilo viac ako 22 000 stretnutí s viac ako 3,8 milióna účastníkov.

Pokiaľ ide o súčasné trendy v oblasti cestovného ruchu v Španielsku a podľa údajov zozbieraných Blog Fergus Expansion, Španielsko je jednou z európskych a svetových destinácií s najvyšším počtom turistov a príjmov. Výdavky turistov dosiahli v roku 2018 takmer 90 000 miliónov eur (Turespaña, 2019).

TURISTICKÉ SEGMENTY

Udržateľný cestovný ruch: Španielsko sa už pred rokmi rozhodlo pre udržateľný inkluzívny cestovný ruch, ktorý umožňuje trvalý ekonomický rast pri zachovaní životného prostredia a miestnej kultúry a zvykov.

Dostupný cestovný ruch: Za posledných 20 rokov Španielsko vyvinulo rôzne programy, ktoré umožňujú ľuďom so zdravotným postihnutím využívať naše kultúrne a prírodné dedičstvo.

Gastronomický cestovný ruch: Španielsko každoročne prijíma takmer 8 miliónov turistov, ktorých hlavnou motiváciou cestovať je gastronómia. Kvalita, rozmanitosť a inovácia sú tri kľúčové faktory španielskej gastronómie.

Plavebná turistika: Španielsko je jedným z hlavných cieľov výletných plavieb na svete. Barcelona je najväčší výletný prístav v Európe s viac ako 2,5 miliónmi cestujúcich na okružnej plavbe v roku 2016. Medzi top 11 patria ďalšie 3 španielske prístavy: Baleárske ostrovy (4), Las Palmas (8) a Santa Cruz de Tenerife (11).

Nákupná turistika: Väčšina španielskych miest má veľké nákupné oblasti a slobodu otváracích hodín (obchody sa otvárajú aj cez víkendy). Siahajú od priestorov slávnych návrhárov, tradičných trhov a obchodov pre fashionistov až po obchodné domy a outletry. Španielsko produkovalo skvelých módných návrhárov a medzinárodné značky, ako napríklad Zara, Mango, Custo, Loewe a Desigual. Medzi hlavné módné udalosti patrí Mercedes-Benz Fashion Week Madrid, Barcelona Fashion Week a Valencia Fashion Week.

Zdravotný cestovný ruch: Španielsko je jedným z hlavných cieľov zdravotného cestovného ruchu na svete. Ide o šiestu európsku destináciu a 8. svetovú. Mnoho starých kúpeľov a



moderných zdravotných a wellness centier nájdete po celom Španielsku, kde môžete vypnúť od každodenných starostí a znovu nájsť sám seba.

Športová turistika: V priebehu roka sa v Španielsku koná veľa medzinárodných športových podujatí. Tieto udalosti sú vynikajúcou príležitosťou na prekvapenie účastníkov firemných stretnutí a podujatí. Tie obsahujú:

- Futbal: Pravidelné zápasy španielskej Ligy a Ligy majstrov.
- Motocykel: Tri veľké ceny: Jerez de la Frontera (Cádiz), Comunidad Valenciana (Valencia) a MotorLand Aragón (Teruel).
- Veľká cena Španielska formuly 1 (Barcelona).
- Mutua Madrid Open de Tenis.
- Svetové preteky v Barcelone.
- Plachtenie - s pobrežím viac ako 8 000 km je Španielsko útočiskom pre milovníkov plachtenia a vodných športov.
- Lyžovanie - 30 lyžiarskych stredísk pre alpské lyžovanie, bežky a snowboarding. Medzi ne patrí Sierra Nevada, najjužnejšie lyžiarske stredisko v Európe.
- Golf - s viac ako 500 ihriskami je Španielsko európskym lídrom v golfovom turizme. Ponúka vynikajúce kurzy v prírodnom prostredí s najvyššou kvalitou služieb a doplnkovými ponukami.

Prírodný turizmus: Španielsko je druhou krajinou na svete z hľadiska počtu biosférických rezervácií UNESCO. Má sieť 45 biosférických rezervácií a 15 národných parkov. Európska charta udržateľného cestovného ruchu akreditovala 30 chránených oblastí. Asi 30% španielskeho územia pokrývajú lesné porasty.

Jedným z najvyšších trendov v oblasti cestovného ruchu v Španielsku je v súčasnosti prispôbenie cestovných zážitkov; cestujúci hľadajú plánovanie vlastných skúseností. Trend je najmä na víkendové výlety a ObservaTUR 2018 naznačuje, že trendom sú aj cestovatelia, ktorí navštevujú destinácie, kde ich vplyv nie je negatívny, čo znamená zodpovednosť, udržateľnosť a multimodálnosť v oblasti cestovného ruchu.

Informačné a komunikačné technológie (IKT) zohrávajú veľmi dôležitú úlohu aj v súčasnej španielskej oblasti cestovného ruchu. Podľa Bookingu predpovede na rok 2019 ukazujú, že pre priemysel to bude rok úplnej digitálnej transformácie. Cestujúcich tešia mobilné aplikácie, ktoré poskytujú riešenia v reálnom čase, ako napríklad sledovanie letov v reálnom čase alebo rezervácie. Lákajú ich tiež aplikácie s umelou inteligenciou a rozpoznávaním hlasu, ktoré im pomáhajú dozvedieť sa viac o svojich cieľoch, dokonca aj dlho pred cestou.

Pokiaľ ide o hlavné činnosti, ktoré zahŕňajú súčasní a noví aktéri v oblasti cestovného ruchu v Španielsku, máme ich veľký zoznam vrátane týchto sektorov:

- Letné letoviská a pláže

- Aktívny a viacnásobný dobrodružný cestovný ruch (v pobrežných aj vidieckych oblastiach)
- Kultúrny cestovný ruch
- Podnikateľský cestovný ruch
- Študentské programy (idiomatický cestovný ruch pre výučbu španielčiny ako druhého jazyka ako aj iné druhy akademických výmen)
- Náboženský cestovný ruch (napríklad Santiago de Compostela alebo Svätý týždeň v rôznych mestách krajiny, najmä na juhu)
- Festivaly a nočný cestovný ruch
- Lyžiarske strediská

PRACOVNÝ TRH

Pokiaľ ide o súčasné príležitosti pre odborníkov v oblasti cestovného ruchu z hľadiska osobného rozvoja je potrebné spomenúť, že cestovný ruch predstavuje 13,3% národného trhu práce v Španielsku, čo znamená viac ako 2,5 milióna ľudí zamestnaných v španielskom cestovnom ruchu.

Podľa prieskumu IEBS Obchodnej školy je cestovný ruch jedným z priemyselných odvetví, ktoré v Španielsku vytvárajú viac pracovných miest. Platy v cestovnom ruchu v Španielsku sú konkurenčné a niekedy dokonca vyššie v porovnaní s rovnakými kvalifikačnými profesiami v iných odvetviach. Tento výskum tiež uvádza, že platy cestovného ruchu v Španielsku sú vyššie ako európsky priemer. Aj pokiaľ ide o pracovné príležitosti, IKT zohrávajú dôležitú úlohu, pretože ako už bolo spomenuté vyššie, vďaka tomuto novému odvetviu sa menia nové technológie, a teda aj pracovné profily. V súčasnosti existujú niektoré profesie v oblasti cestovného ruchu, ktoré pred niekoľkými rokmi neexistovali, napríklad manažéri online predaja, Big Data odborníci alebo komunitní manažéri.

Je zrejmé, že tradičné pozície v tomto sektore sú stále nevyhnutnosťou, ako napríklad servírka, recepcná alebo kuchárky a kuchári s vyšším dopytom od apríla do septembra. Niektoré ďalšie veľmi žiadané pozície sú letušky, služby zákazníkom alebo vzťahy s verejnosťou.



GRAFICKÁ ANALÝZA



Zľava doprava prvá grafika zobrazuje počet zahraničných turistov prichádzajúcich do Španielska (zastúpený v miliónoch ľudí). Druhá grafika zobrazuje turistické výdavky v miliónoch eur v rokoch 2018 až 2019. A nakoniec tretia grafika zobrazuje počet pracovníkov v turistickom sektore pridružených k sociálnemu zabezpečeniu do decembra 2019.

2. 2. Profesionáli pracujúci v oblasti cestovného ruchu

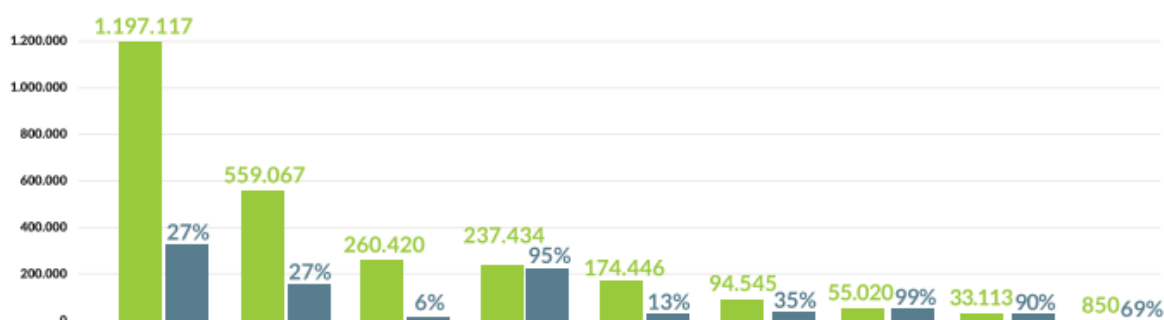
TRADIČNÉ ÚLOHY A ODBORNÍCI V PRIEMYSELE CESTOVNÉHO RUCHU

Podľa prieskumu o zamestnanosti v španielskom cestovnom ruchu, ktorý uskutočnil Exceltur (2018), Svetová asociácia cestovného ruchu zahŕňa ako odvetvie finančných aktivít v závislosti od cestovného ruchu všetky aktivity s príslušnou časťou svojej produkcie v závislosti od výdavkov turistov. To znamená, že všetky činnosti spojené s turistickým sektorom sú v priamom kontakte s turistami. Z hľadiska objemu zamestnanosti sú turistické odvetvia tieto:

- Stravovacie a nápojové služby (reštaurácia)
- Osobná cestná doprava
- Aktivity vo voľnom čase, šport a zábava
- Ubytovacie služby
- Činnosti súvisiace s dopravou
- Prenájom automobilov
- Cestovná kancelária a cestovné kancelárie

- Osobná letecká doprava
- Osobná námorná doprava

Tento zoznam vyššie uvedených obchodných aktivít je v nasledujúcej grafike znázornený zľava doprava. Zelené číslce predstavujú počet pracovníkov zapojených do španielskeho systému sociálneho zabezpečenia, číslce modrou farbou vyjadrujú počet pracovníkov združených v tomto odvetví v priemysle cestovného ruchu:



NOVÝ ODBORNÍCI V PRIEMYSLE CESTOVNÉHO RUCHU

Cestovný ruch žije pulzujúcim a meniacim sa momentom vďaka obrovskému množstvu a veľkej škále pracovných miest, ktoré vytvárajú. Okrem tradičných pozícií v stravovacom priemysle a službách vytvára Tourism 2.0 vyššie kvalifikačné profily súvisiace s IKT. Niektoré z nich sú nasledujúce:

- **Cestovný konzultant:** jedná sa o špecializovanejší zákaznícky servis. Tento cestovný konzultant komunikuje so zákazníkmi priamo prostredníctvom telefónu, e-mailu alebo chatu. Ich úlohou je ponúknuť rýchlu odpoveď a včas poskytnúť riešenie, najmä keď sa zákazník nachádza v zúfalej situácii akými sú meškania, zrušenia atď.
- **Špecialista na reklamácie:** jedná sa o senior profily v spoločnosti, ktoré majú viac praxe pri riešení zložitých situácií.
- **Špecialista výučby počas školení:** sú to lídri, ktorých školenie a znalosti sú nevyhnutné na školenie ďalších cestovných konzultantov.
- **Predajca/obchodný analytik:** táto pozícia je zodpovedná za identifikáciu faktorov, ktoré ovplyvňujú predaj a za zistenie závislosti medzi nimi. Bude potrebné použiť GoodData a BigData, aby ste dostali konkrétne nápady, ktoré ovplyvňujú rozhodovanie o predaji. Niektoré ďalšie funkcie, ktoré majú sú: porozumenie značeniu a technickej infraštruktúre, ako aj analýza cien a procesov ovplyvňujúcich výkonnosť predaja.

- **Copywriter:** v ére, kde je obsah kľúčom sú copywriteri veľmi žiadaným profilom v novom turistickom priemysle. Ich cieľom je upriamiť pozornosť používateľov prostredníctvom rôznych predajných kanálov (e-mail, správy, aplikácie, blog atď.).
- **Interná komunikácia:** vždy keď je viac potrebné mať interné komunikačné tímy, ktoré sú schopné viesť obchodné komunikačné kanály a prenášať nové modely obchodnej filozofie založené na flexibilitě a dynamike.
- **Javascript o Python Developer:** vývojári programovacích jazykov (najmä Javascript alebo Python) sú najžiadanejšími profesiami v online turistickom sektore. Najinovatívnejšie pozície, ktoré tieto profily vyžadujú, súvisia s kybernetickou bezpečnosťou, elektronickým podpisom, čipovými kartami, platobnými prostriedkami a telefónnymi aplikáciami. Optimalizácia výsledkov vyhľadávania, integrácia nových metód spracovania platieb a zlepšenie aplikačno-programovacieho rozhrania sú tiež niektoré ďalšie povinnosti, ktoré tento profil vykonáva.



2. 3. Kompetenčný profil odborníkov v cestovnom ruchu

Do roku 1963, kedy Ministerstvo informácií a cestovného ruchu schválilo kráľovským dekrétom 2427/1963, existovala právna medzera, ktorá neumožňovala mať oficiálne štúdium, ktoré by dovoľovalo zaškoliť budúcich odborníkov na zodpovedných pozíciách v odvetviach cestovného ruchu. Spoločnosti sa preto stávali školiacimi strediskami pre svojich zamestnancov, kde boli počas svojej kariéry školení na rôznych pozíciách.

Kráľovský dekrét, ktorý bol uvedený vyššie, ustanovil Úradnú školu cestovného ruchu a považoval ju za vzor a stimul neoficiálneho školenia podobnej špecializácie a bude využívať skúsenosti z učebných osnov z iných krajín s veľkou turistickou tradíciou. Tento dekrét tiež ustanovuje ako „povinné právne uznanie Ministerstvom informácií a cestovného ruchu tie neoficiálne turistické výcvikové strediská, ktorých cieľom študentov je potvrdiť štúdium v oficiálnej škole za účelom poskytnutia ich kurzom väčšiu právnu dôstojnosť a prestíž.“

V roku 1963 a v spomínanej vyhláške sa zrodil diplom turistického obchodného technika. Štúdium v cestovnom ruchu bolo slávnostne otvorené v Španielsku. Získanie diplomu trvalo tri roky, prvé dva roky pre bežné predmety a tretí pre špecializáciu. Tento nový diplom sa zrodil ako odpoveď na potreby cestovného ruchu, kde cestovný ruch už nebol trendom, ale stal sa strategickou aktivitou v španielskom hospodárskom sektore. V roku 1980, 15 rokov po schválení učebných osnov, bol vydaný technický diplom Podnikanie a turistické činnosti. Bolo to upravené v kráľovskom dekréte 865/1980 zo 14. apríla. Tento nový vzdelávací program bol naplánovaný podľa potrieb odvetvia, ktoré si vyžadovalo podrobnejšie školenie pre samotné podnikanie. Ak vezmeme do úvahy precedenty a školenie, turistické štúdie sa v Španielsku už mnoho rokov považujú za nedostatočné, nedokončené, neintegrované a zastarané. Dôvod bol ten, že z celkového počtu obyvateľov pracujúcich v turistickom sektore malo len málo z nich špecializované školenie. Toto školenie navyše nebolo prispôsobené potrebám trhu, pretože nezahŕňalo rôzne profesionálne pododvetvia, ktoré sú tiež súčasťou turistického systému.

Pokiaľ ide o školenie, niektorí odborníci sa domnievajú, že stále existuje **obrovský priestor na zlepšenie**, najmä pokiaľ ide o manažérske pozície.



PROGRAMY ODBORNÉHO VZDELÁVANIA A PRÍPRAVY

Programy odborného vzdelávania a prípravy súvisiace s cestovným ruchom sú integrované do profesionálnej skupiny **hotelového stravovania a cestovného ruchu**. V súčasnosti vzdelávacie programy ponúka Ministerstvo Práce prostredníctvom osvedčení o profesionálnych štandardoch, ako aj Ministerstvo Školstva prostredníctvom programov stredného a vyššieho odborného vzdelávania a prípravy.

Profesijné certifikáty uznávané Ministerstvom Práce (1, 2 a 3 EQF) v oblasti cestovného ruchu:

- Základné prevádzková činnosť s ubytovaním
- Správa ubytovania a upratovanie
- Recepcia ubytovania
- Dizajn a správa zájazdov a podujatí
- Turistický predaj výrobkov a služieb
- Podpora miestneho cestovného ruchu a informácie pre návštevníkov
- Vidiecke ubytovanie

Kurzy odborného vzdelávania a prípravy uznávané Ministerstvom Školstva (4 a 5 EKR) v oblasti cestovného ruchu:

- Základný profesionálny diplom o ubytovaní a praní bielizne
- Vyšší technik v cestovných agentúrach a správe podujatí
- Vyšší technik v manažmente turistického ubytovania
- Vyšší technik v oblasti turistického sprievodcu, informácií a pomoci

UNIVERZITY

Štúdium cestovného ruchu na Španielskej univerzite sa začlenilo veľmi neskoro. Až v roku 1996 sa tieto štúdie začali vyučovať na univerzitnej úrovni v krajine, kde bol cestovný ruch (a je) jedným z hlavných zdrojov bohatstva. Toto oneskorenie je pozoruhodné, ak porovnáme situáciu v iných krajinách, kde bolo štúdium cestovného ruchu na univerzitnej úrovni zahrnuté oveľa skôr, napríklad v Taliansku v dvadsiatych rokoch alebo v Nemecku a Veľkej Británii v tridsiatych rokoch.

V Španielsku sa pôvod tohto školenia začal v súkromných školách, ktoré boli z verejnej sféry monitorované Úradnými školami cestovného ruchu. To všetko bolo vyvinuté v neuniverzitnom kontexte. Až oveľa neskôr, v roku 1996, štúdium v odbore cestovný ruch dorazilo na univerzitu spolu s diplomom z cestovného ruchu. Základný zákon 4/2007 z 12. apríla, ktorý bol zmenený univerzitným základným zákonom 6/2001, z 21. decembra, položil základy veľkej zmeny na španielskych univerzitách. Rada Ministrov 26. októbra 2007 schválila Kráľovský Dekrét o neoficiálnom vysokoškolskom vzdelávaní, ktorým sa upravil systém klasifikácie vysokoškolského



vzdelávania. Stanovil novú štruktúru titulov na troch rôznych úrovniach: bakalárska, magisterská a doktorandská podľa Európskeho vysokoškolského formátu.

V súčasnosti môžeme potvrdiť, že kontext školenia v cestovnom ruchu sa v Španielsku zlepšil. Ponuka je väčšia a lepšie sa prispôsobuje potrebám trhu. Dosahuje v podstate všetky úrovne a profesionálne profily. Stal sa lepšie integrovaným systémom s nepretržitou aktualizáciou metód a obsahu.

Akademickú ponuku na španielskych univerzitách možno zhrnúť takto:

Bakalársky titul (6 EQF):

- Bakalár v cestovnom ruchu
- Bakalár v odbore Turistický manažment
- Bakalár v odbore Turizmus a voľný čas
- Bakalár v cestovnom ruchu - organizácia cestovného ruchu a riadenie zdrojov
- Bakalár v odbore Turizmus a hotelierstvo
- Bakalár v odbore medzinárodného cestovného ruchu a manažmentu voľného času

Magisterský titul (7 EQF):

- Magister v manažmente destinácií a vybavenie pre voľný čas a cestovný ruch
- Magister v cestovnom ruchu, archeológii a prírode
- Magister v integrovanom manažmente turistických destinácií
- Magister v správe turistických organizácií a zdrojov (hotelový manažment)
- Magister vo vytváraní a riadení aktívnych podnikov cestovného ruchu.
- Magister v agroekológii, rozvoji vidieka a agroturistike
- Magister v odbore riadenia a riadenia obchodných a turistických inštitúcií
- Magister v odbore manažment konferencií a obchodný cestovný ruch
- Magister v odbore voľného času, kultúry, cestovného ruchu a športu
- Magister v odbore komunikácia a kultúrne dedičstvo
- Magister v plánovaní a manažmente vnútrozemskeho a zdravotného cestovného ruchu
- Magister v odbore medzinárodného cestovného ruchu
- Magister v odbore hotelierstvo
- Magister v územných a environmentálnych stratégiách v miestnom kontexte
- Magister v odbore inovácie v navrhovaní pre sektor cestovného ruchu
- Magister v turistickom, dopravnom a environmentálnom hospodárstve
- Magister v odbore inovácie a turistický marketing
- Magister v elektronickom cestovnom ruchu: Aplikácia technológie na riadenie a predaj cestovného ruchu

Doktorandské programy (8 EQF):

- Doktorandský program v odbore Turizmus a voľný čas
- Doktorandský program v cestovnom ruchu

- Doktorandský program v cestovnom ruchu, ekonomike a manažmente
- Doktorandský program v odbore právo, spoločnosť a cestovný ruch

NEPRAVIDELNÉ VZDELÁVANIE V OBLASTI CESTOVNÉHO RUCHU

Nepravidelné vzdelávanie v zásade znamená odborné povolanie a celoživotné vzdelávanie. Prvý riadi Štátny úrad práce a služby zamestnanosti samospráv, ktoré sú zamerané na nezamestnaných, ktorí sa prostredníctvom základnej kvalifikácie zameriavajú na pracovnú integráciu prostredníctvom špecifických rolí.

Celoživotné vzdelávanie v cestovnom ruchu sa ponúka aktívnym odborníkom v tomto sektore, ktorí chcú získavať aktuálne informácie. Zvyčajne existujú špecializované krátke kurzy, ktoré pokrývajú všetky oblasti cestovného ruchu.

KLÚČOVÉ KOMPETENCIE A OBLASTI KOMPETENCIÍ CHÝBAJÚCE V CESTOVNOM RUCHU

Výskum „La Opinión del colectivo empleador sobre la formación de las personas tituladas en Turismo“, ktorý uskutočnila Agentúra pre kvalitu univerzitného systému v Katalánsku (2019) (http://www.aqu.cat/doc/doc_29832874_1.pdf) zdôraznil osobné a odborné zručnosti, ktoré by sa mali zlepšiť v oblasti cestovného ruchu:

Osobné zručnosti	
1	Riešenie problémov a rozhodovanie
2	Jazyky
3	Samostatne zárobková činnosť
4	Praktický tréning
5	Zodpovednosť v práci
6	Schopnosť vytvárať nové nápady a riešenia
7	Schopnosť učiť sa a učiť sa sám
8	Tímová práca
9	Vyjednávacie schopnosti
10	Vodcovstvo
11	Komunikačné schopnosti
12	Písacie zručnosti
13	Používanie viac používaných nástrojov IKT
14	Znalosť počítania
15	Dokumentácia
16	Teoretická príprava

Tento výskum tiež uvádza, ktoré konkrétne zručnosti by sa mali ľudia zdokonaľiť. Medzi najpozoruhodnejšie patria tieto:

Odborné zručnosti	
1	Schopnosť pracovať v zložitých, intenzívnych a neočakávaných situáciách
2	Obavy z neustáleho zlepšovania procesov služieb cestovného ruchu
3	Analytická kapacita na tlmočenie údajov
4	Analytická kapacita na pochopenie správania a trendov v sektorovom dopyte
5	Znalosť všetkých dimenzií produktu / služby a procesov výroby a predaja
6	Identifikácia potenciálu produktu, služby alebo turistického zdroja
7	Vypracovanie a analýza výsledkov z riadenia obchodných alebo turistických aktivít
8	Dosahovanie excelentnosti vo vzťahoch so zákazníkmi k produktom a turistickým službám
9	Mať interdisciplinárnu víziu odvetvia a potrebnú finančnú, sociálnu a environmentálnu udržateľnosť
10	Uplatňovanie zásad riadenia a správy v rámci organizácie alebo turistickej činnosti
11	Schopnosť porozumieť multikultúrnej dimenzii cestovného ruchu
12	Pochopenie vplyvu cestovného ruchu v jeho priestorovom, sociálnom, kultúrnom, právnom, politickom, pracovnom a finančnom rozmere
13	Uznanie hlavných agentov priamo sa zúčastňujúcich na nastaveniach turistických trhov

2. 4. Referencie

https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_in_Spain

<https://blog.fergusexpansion.com/en/news-and-trends-of-tourism-in-spain-for-2019>

<https://www.iebschool.com/blog/oportunidades-empleo-sector-turistico-marketing-digital/>

<https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/04/ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-TURISTICO-EXCELTUR.pdf>

https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/002911_los-trabajos-mas-demandados-en-el-sector-del-turismo.html

<https://www.statista.com/statistics/640440/travel-tourism-total-gdp-contribution-spain/>

https://www.cedefop.europa.eu/files/5161_en.pdf

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122010000500009

<http://www.aneca.es/>

<http://scb.es/en/scb/>



Erasmus+

2019-1-SK01-KA204-060777

Strana 28 z
55



TALIANSKO

3. 1. Cestovný ruch v Taliansku



Cestovný ruch v Taliansku: prúdy a trendy

Cestovný ruch predstavuje pre Taliansko významné odvetvie, ktoré v porovnaní s inými priemyselnými odvetvami vytvára veľa pracovných príležitostí. Turizmus prispieva k **HDP Talianska viac ako 13%** (údaje za roky 2018 a 2019) a predstavuje 14,9% z celkovej zamestnanosti so 4,2 miliónmi zamestnancov, a preto je Taliansko lídrom v Európe.

Cestovný ruch je rastúci sektor, ktorý môže ponúknuť rôzne príležitosti na zamestnanie a samostatné podnikanie, najmä pre mladých ľudí. Taliansko zostáva v skutočnosti jedným z obľúbených cieľov na celom svete vďaka rozmanitosti a množstvu krás, ktoré môže ponúknuť: mestá s historickou a umeleckou hodnotou, múzeá a archeologické vykopávky, kostoly a

katedrály, národné parky, prímorské a horské strediská, lagúny, jazerá, kúpele. Je to krajina s najvyšším počtom pamiatok (49) zapísaných na zozname svetového dedičstva UNESCO.

➤ **2018: rekordný rok pre cestovný ruch v Taliansku**

V roku 2018 dosiahli talianske pohostinstvá s približne 428,8 miliónmi prítomných a 128,1 miliónmi prichádzajúcich nový historický vrchol, ktorý presiahol aj vrchol už dosiahnutý v roku 2017. S podielom 13,6% z celkových EÚ28 je Taliansko treťou krajinou v Európe podľa počtu prítomných v pohostinských zariadeniach po Španielsku a Francúzsku. V porovnaní s predchádzajúcim rokom sa turistické toky zvýšili o 4,0% v počte príchodov (o takmer 5 miliónov viac) a o 2,0% v prezencii (o 8,2 milióna viac nocí). Prezencia rastie pre hotelové podniky (+ 1,6%), ale najmä pre nehotelové podniky (+ 2,7%); nedávny zaznamenaný nárast príchodov o 6,5% je dvojnásobkom oproti už aj tak významnému nárastu v hotelierstve (+ 3,2%). To upevňuje trend, ktorý zaznamenal nárast váhy nehotelových zariadení, pokiaľ ide o príchody (z 19,2% v roku 2008 na 24,5% v roku 2018) a počet prítomných osôb (z 32,6% na 34,8%). Pozitívny trend v dopyte po domácom cestovnom ruchu pokračuje, pričom sa zvyšuje počet prichádzajúcich (+ 3,6%) aj prezenčných (+ 1,1%) zákazníkov s bydliskom v Taliansku. Obzvlášť pozitívny trend sa týka nerezidentskej zložky: v porovnaní s rokom 2017 sa príchody zvýšili o 4,4% a prítomnosť o 2,8%; posledný menovaný sa zvyšuje najmä v nehotelovom sektore (+ 3,6% v porovnaní s + 2,3% v hoteloch).

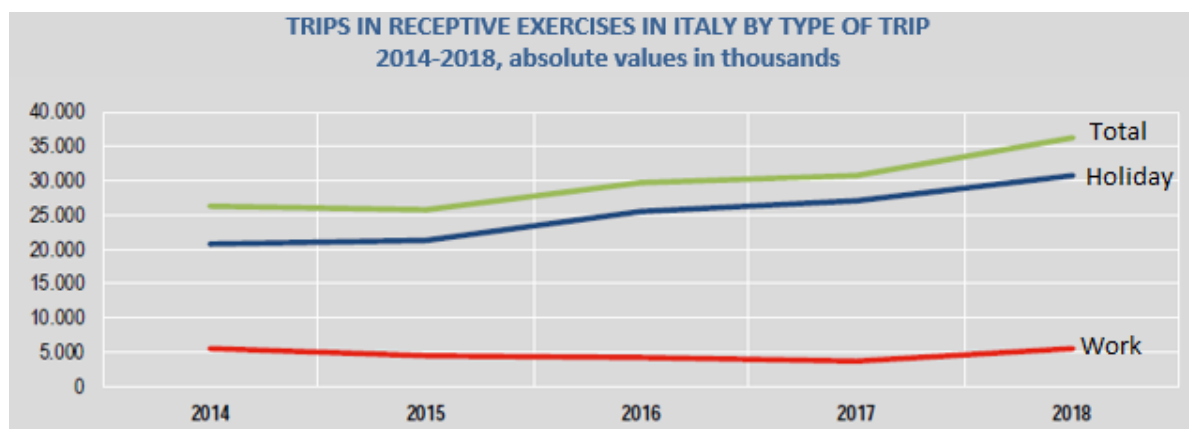
ARRIVALS AND ATTENDANCE BY TYPE OF OPERATION AND CUSTOMER RESIDENCE							
Year 2018							
MOVIMENTO		2018			Variazioni % 2018/2017		
		Esercizi alberghieri	Esercizi extra-alberghieri	Totale	Esercizi alberghieri	Esercizi extra-alberghieri	Totale
Residenti in Italia	Arrivi	49.948.206	14.957.523	64.905.729	+3,1	+5,0	+3,6
	Presenze	140.193.803	72.140.588	212.334.391	+0,8	+1,7	+1,1
Non residenti in Italia	Arrivi	46.824.639	16.370.564	63.195.203	+3,2	+8,0	+4,4
	Presenze	139.276.433	77.234.113	216.510.546	+2,3	+3,6	+2,8
Totale	Arrivi	96.772.845	31.328.087	128.100.932	+3,2	+6,5	+4,0
	Presenze	279.470.236	149.374.701	428.844.937	+1,6	+2,7	+2,0

Zdroj: [Italian National Institute of Statistics \(ISTAT\)](https://www.istat.it/en)

➤ **Cestovanie za prácou je na vzostupe**

V roku 2018 sa odhaduje, že dovolenka predstavuje asi 85% ciest uskutočnených obyvateľmi ubytovanými v talianskych ubytovacích zariadeniach (91,0% nocí), čo predstavuje nárast o 13,9% v porovnaní s predchádzajúcim rokom (+ 8,3% z hľadiska nocí), čím sa konsoliduje pozitívny trend zaznamenaný od roku 2016. Viac ako 90% prázdnin strávených v ubytovacích zariadeniach v Taliansku sa vyskytuje z dôvodu odpočinku, potešenia alebo voľného času

(+15,3% v porovnaní s rokom 2017). Ostatné dôvody sú zvyškové a zahŕňajú návštevy príbuzných alebo priateľov (4,3%), liečebných procedúr / kúpeľných procedúr (2,5%) a náboženských dôvodov (1,8%). Služobné cesty sú 15,2% strávených v ubytovacích zariadeniach, čo je 9,0% nocí: v roku 2018 po prvýkrát zaznamenali výrazný nárast (+48,8%), keď zaznamenali nepretržitý pokles v predchádzajúcich troch rokoch.



Zdroj: [Italian National Institute of Statistics \(ISTAT\)](http://www.istat.it)

➤ O roku 2019

Podľa údajov spracovaných [ENIT - National Tourism Agency](http://www.enit.it), (Národná agentúra pre cestovný ruch) aj prvé údaje o bilancii turistických tokov v roku 2019 popisujú veľmi priaznivý rok: výdavky na medzinárodný cestovný ruch rastú o 6,6% a dochádza k nárastu prenocovaní o + 4,4% . Nárast zaznamenali aj údaje o príletoch na letiská, ktoré uzatvárajú prvých 11 mesiacov roku 2019 s + 4% z celkového počtu cestujúcich, čo stúpa na + 5,8% v prípade medzinárodných. Medzi turistami, ktorí navštívia väčšinu Talianska, stále existujú nemecky hovoriace krajiny (Nemecko, Rakúsko a Švajčiarsko), ktoré predstavujú 25% medzinárodných turistov, ale počet turistov z Ruska, Spojených štátov, Kanady a z Číny stále stúpa.

Cestovný ruch na Sicílii

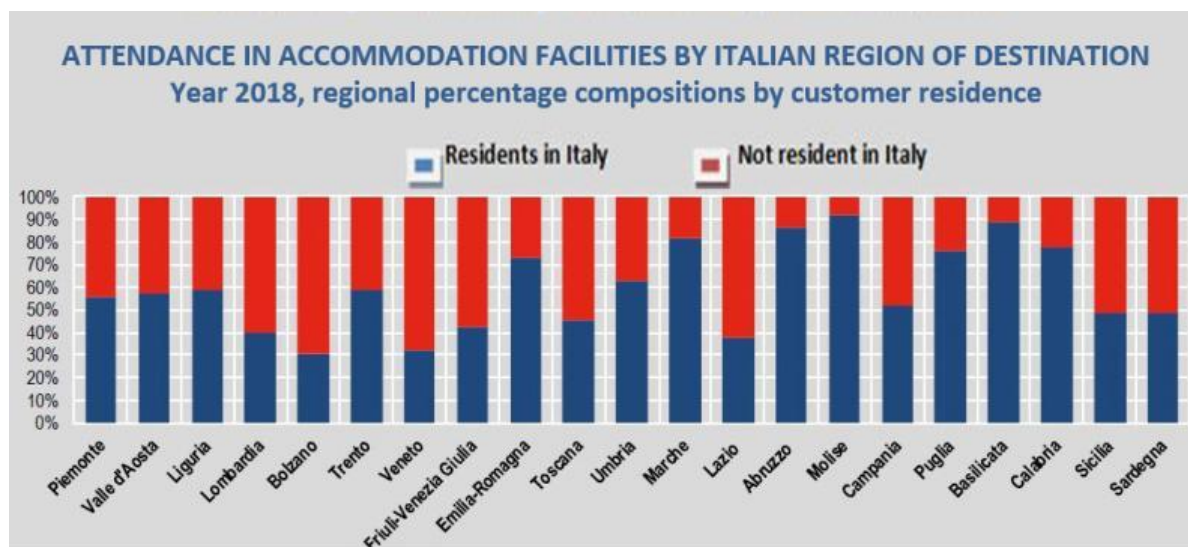


Objav krásy Sicílie!

Na Sicílii došlo v roku 2018 k nárastu turistických tokov o 2,9% v porovnaní s predchádzajúcim rokom, čo sa týka príchodov (o viac ako 140 tisíc viac) ako aj počtu osôb (viac ako 430 tisíc

prenocovaní), čím sa upevnilo oživenie, ktoré sa prejavilo v predchádzajúcich rokoch. Rastie prítomnosť v hotelových zariadeniach (+ 1,5%), ale najmä v nehotelových zariadeniach (+ 8,9%). V druhom druhu podnikania počet príchodov vzrástol o 6,5% a počet prítomných dosiahol 3 milióny (+ 8,9% v roku 2017), zatiaľ čo 1 100 000 príchodov (+ 6,5%) pri priemernom pobyte 2,9 noci. V hotelových zariadeniach sa naproti tomu počet osôb pohybuje na hranici 12 miliónov a počet príchodov sa pohybuje na úrovni 3 miliónov 800 tisíc. V priemere je pobyt v hoteloch potvrdený na 3,1 noci na zákazníka. Zahraničné príchody (2,3 mil.) tvoria 46,3% z celkového množstva a hoci tento údaj rastie (v roku 2017 to bolo 44,6%), stále zostáva prevládajúca domáca zložka.

Bohužiaľ prezencia Sičílčanov predstavuje iba 3,5% z celkového počtu 429 miliónov obyvateľov: desiaty región Talianska. Turistický potenciál je obrovský a je treba urobiť ešte veľa!



Zdroj: [Italian National Institute of Statistics \(ISTAT\)](https://www.istat.it/it)

Typológia cestovného ruchu s väčšou perspektívou

Cestovný ruch sa za tie roky veľmi zmenil a rátať s miestnymi zdrojmi už nie je dostatočným faktorom na povzbudenie turistov v prípade, že nie sú dostatočné služby a komunikačné schopnosti. Ľahký pohyb, šírenie lacných riešení, šírenie webu a online služieb sú len niektoré z prvkov, ktoré rozšírili možnosť cestovania pre mnoho ľudí a zvýšili turistické ciele, čo silno tlačí na tento sektor a núti ho, aby sa vyvíjal s cieľom nájsť nové riešenia, ktoré by vyhoveli týmto novým druhom cestovného ruchu.

- **Udržateľný cestovný ruch.** Rastúca mobilizácia veľkého množstva ľudí na turistické účely môže v skutočnosti viesť k sociálnym a environmentálnym dôsledkom na najchúlostivejších územiach a biotopoch; udržateľnosť sa tak stáva skvelou tvorivou príležitosťou na regeneráciu a kvalifikáciu turistickú ponuku a na rozvoj nových profesionálnych osobností schopných držať

pohromade komunikačné schopnosti, schopnosť čítať územie a vedomosti týkajúce sa únosnosti prostredia a postihnutých komunít.

- **Zážitkový cestovný ruch**, ktorý reaguje na emočné potreby, súvisí s rozprávaním o území na základe konkrétnych záujmov príjemcov (architektúra, fotografia, hudba, jedlo a víno atď.). Zrodila sa ako reakcia na kontrast cenovej politiky veľkých skupín a je založená na tematike a personalizácii turistických trás, aby ponúkla zákazníkovi jedinečný zážitok a zdieľať ho s ľuďmi, ktorých spája rovnaká vášeň.
- **Kultúrny cestovný ruch** je tiež veľkou výzvou pre Taliansko, ktoré je jedným zo strategických prínosov pre hospodársky rast. Práca TDLAB (Laboratórium pre digitálny cestovný ruch), iniciatíva Ministerstva Kultúrneho Dedičstva a Aktivít a Cestovného Ruchu, ktorá mala za úlohu implementovať digitálnu stratégiu pre cestovný ruch. TDLAB vypracovala Strategický plán digitalizácie talianskeho cestovného ruchu, ktorý zvažuje tri oblasti intervencie - interoperabilitu a BigData, digitálny rozvoj a propagáciu a marketing -, pokles v 30 konkrétnych opatreniach. Uznesením o kultúre a cestovnom ruchu (Uznesenie zákona z 31. mája 2014, č. 83) zaviedol taliansky Minister Umeleckých a Kultúrnych Zdrojov (MiBACT) dôležité inovácie v oblasti revitalizácie cestovného ruchu. Medzi prijaté opatrenia patria: daňový úver na digitalizáciu a reštrukturalizáciu podnikov cestovného ruchu; definícia turistických štvrtí s nulovou byrokraciou, zjednodušenie pre nové podniky a daňové úľavy pre začínajúce podniky vytvorené osobami mladšími ako 40 rokov. Prijatie mimoriadneho plánu pre mobilitu kultúrneho cestovného ruchu, vytvorenie národných okruhov excelentnosti a preskúmanie klasifikácie hotelových štruktúr na ich prispôsobenie európskym a medzinárodným hotelovým štruktúram sú ešte stále očakávané.

Obchodné príležitosti v cestovnom ruchu

Cestovný ruch je strategickou hnacou silou rastu talianskeho hospodárstva a umožňuje zvyšovanie ďalších základných aktív, ako sú agropotraviny, potraviny a víno, umenie, kultúra a historické a krajinné dedičstvo.

Najmä na Sicílii je vzťah medzi týmito odvetviami už hlboko zakorenený, je však potrebné prijať strategickú víziu a dlhodobé plánovanie s cieľom vypracovať stále bohatšiu ponuku, v ktorej môže každý dodávateľský reťazec vytvárať pridanú hodnotu pre celý sektor.

Musíme pokračovať v investovaní do niektorých základných aspektov, ako sú inovácie, udržateľnosť, organizácia a vnútorná mobilita. Z tohto hľadiska sú investície do odbornej prípravy a digitalizácie nevyhnutné na zvýšenie enormného potenciálu tejto oblasti, pretože iba pri „viacrozmernej“ vízii cestovného ruchu je možné zlepšiť ekonomický dopad pobytu turistov na ostrove a vykonať správne mix kvality a množstva. Investície by napríklad mohli pomôcť spoločnostiam v sektore cestovného ruchu dozvedieť sa viac o svojom trhu, poskytnúť nástroje na

overenie ich postavenia na sociálnych sieťach, ponúknuť podporu pri hľadaní protistrán prostredníctvom programu Digital B2.

Obchodné príležitosti v sektore cestovného ruchu sú početné. Môžu vzniknúť napríklad výstavbou špecializovanej ponuky zo zážitkového hľadiska (výlety za jedlom a vínom, remeselnícke dielne, prírodovedné a športové aktivity) alebo investíciou do obchodného trendu prostredníctvom konferenčných podujatí, tiež ako vstupná brána do cestovného ruchu zamerané na znovu oživenie imidžu, kultúry, umenia a tradícií územia na národnej a medzinárodnej úrovni.



Zameranie sa na excelentnosť v oblasti potravín a vína môže predstavovať ďalšiu veľkú komerčnú príležitosť, pretože potraviny a víno sú jedným z hlavných dôvodov, prečo sa rozhodnete navštíviť Taliansko (odhaduje sa, že agropotravinársky priemysel „Made in Italy“ sa pohybuje samostatne, 1 turista každých 4). Agropotravinársky sektor vytvára úplnú synergiu s cestovným ruchom a predstavuje tiež dôležitú páku na sezónne prispôsobenie tokov.

Zaradenie cestovného ruchu, potravín a vína, životného prostredia a územia do systému je preto správnym receptom na to, aby sa tento sektor stal skutočnou pákou rozvoja a zamestnanosti.

Najmä Sicília je piaty región v Taliansku zameraný na výrobu kvalitných potravín v súvislosti s ktorými existuje viac ako 16 000 kvalitných výrobcov (8,1% kvalitných talianskych výrobcov). Veľká pozornosť sa venuje aj ekologickej výrobe: Sicília je prvá v Taliansku, pokiaľ ide o plochu určenú pre ekologické plodiny, ktorá má viac ako 427 tisíc hektárov (22,4% z celkovej sumy v Taliansku).



Z hľadiska kvality sú na vrchole vína Sicílie: väčšina vín vyrobených v tejto oblasti je tvorená vínami s CHOP (28%) alebo CHZO (54%). Z tohto dôvodu existuje vynikajúci výkon z hľadiska ekonomickej hodnoty generovaný pre segment certifikovaných vín: Sicília s 550 miliónmi je na 4. mieste po Benátsku, Toskánsku a Piemonte.

Niektoré nové profesionálne a podnikateľské aktivity v oblasti cestovného ruchu

V takom rastúcom a rozvíjajúcom sa sektore sa hľadajú vysoko špecializované osobnosti s primeranou prípravou a školením. Medzi novými profilmi hľadanými v tomto sektore vynikajú nové zručnosti súvisiace s webom a sociálnymi sieťami / médiami, znalosť jazykov (lepšie aspoň dva), najmä jazykov nových rozvíjajúcich sa krajín, ako je BRIC (Brazília, Rusko, India, Čína). Vždy sa hľadajú tradičné údaje; sú základným kameňom ubytovacích zariadení a hotelov, najmä v luxusných a obchodných štruktúrach. Objavujúcim sa údajom sú tržby / ceny, ktoré majú za

úlohu meniť sadzby prostredníctvom správy cenových a zásobových pák, tiež prostredníctvom online rezervačných služieb. Okrem zamestnancov sa otvárajú ďalšie príležitosti aj pre nové obchodné iniciatívy: od rezervačných služieb ponúkajúcich nástroje spotrebiteľovi alebo operátorovi cez aplikácie využívajúce georeferencie na ponúkanie obsahu / služieb s pridanou hodnotou, až po startupy špecializované na sociálny marketing a rozprávanie príbehov daného miesta.

Oficiálne organizácie cestovného ruchu v Taliansku

Miestne turistické systémy (STL), ktoré boli po prvýkrát zavedené zákonom č. 135/2001, predstavujú originálny model územnej organizácie pre rozšírenie existujúcich zdrojov a realizáciu inovatívnych projektov rozvoja turistickej ponuky. Vytvorenie miestnych turistických systémov (STL) je zverené do zodpovednosti regiónov, ktoré sú povolané autonómne definovať stratégie územného riadenia. STL vznikajú z iniciatívy miestnych orgánov, jednotlivých alebo pridružených spoločností a formujú sa na základe dohody medzi verejnými a súkromnými subjektmi, ktoré sa zaujímajú o rozvoj cestovného ruchu na území.

Na základe svojej výlučnej regulačnej právomoci si Sicília osvojila vlastnú autonómnu disciplínu miestnych turistických systémov regionálnym zákonom č. 10/2005, ktorým sa ustanovujú turistické oblasti podporované verejnými orgánmi, územnými celkami a/alebo súkromnými subjektmi, ktoré sa zamýšľajú prispievať k rozvoju cestovného ruchu na svojom území alebo niekoľkých územiach patriacich k rôznym provinciám. Okresy môžu byť „územného“ typu medzi územiami susedných obcí alebo „tematické“ medzi územiami obcí, aj keď nie sú susediace, ale charakterizuje ich jedna spoločná konkrétna téma.

Toto je riešenie, ktoré v porovnaní s uplynulým časom dnes demonštruje suboptimálnu funkčnosť. Preto jeho prekonanie modelom DMO (Destination Management Organisation), na ktorý odkazuje nový regionálny programovací cyklus 2014 - 2020. Oddelenie regionálneho cestovného ruchu, športu a zábavy určilo v zverejnených plánoch regionálneho cestovného ruchu na roky 2016 a 2017 sedem hlavných tém čerpaných z najvyhľadávanejších prebiehajúcich zážitkových foriem, z ktorých každá predstavuje koncepčnú referenčnú oblasť pre každý z DMO stanovené ako:

- 1 DMO - kultúra na Sicílii;
- 2 DMO - Sicílska príroda;
- 3 DMO - Sicílske more;
- 4 DMO - Sicília Jedlo a víno;
- 5 DMO - MICE (stretnutia, stimuly, konferencie a výstavy);
- 6 DMO - Sicília Wellness;
- 7 DMO Sicílske malé ostrovy.



Granty pre nové podnikanie

Podnikatelia, ktorí majú v úmysle začať podnikať, majú možnosť získať prístup k rôznym ústupkom a príspevkom regionálneho, národného a komunitného charakteru. Za posledných niekoľko rokov sa postupne zaviedli podmienky zamerané na odradenie dobrodruhov a odmeňovanie projektov stavby lodí; nevyhnutná dokumentácia je čoraz dôležitejšia v súvislosti s dostupnosťou a zamýšľaným využitím nehnuteľnosti, dostupnosťou licencií (najmä pre reštauračné podniky) a potrebnými oprávneniami. V každom prípade sú odmenené spoločnosti, ktoré aktivujú výrobné procesy s nízkym dopadom na životné prostredie a sú zamerané na zlepšenie kvality práce.

3. 2. Odborníci pracujúci v oblasti cestovného ruchu

Hlavné turistické profesie

Profesie cestovného ruchu poskytujú činnosti zamerané na podporu cestovného ruchu, ubytovacie zariadenia, asistenčné, sprievodné a sprievodcovské služby s cieľom ponúknuť turistom kompletné služby a umožniť im príjemné zážitky z cestovania, a to aj z hľadiska znalostí navštívených miest.

Hlavné tradičné turistické profesie sú:

- **Turistický sprievodca** je autonómnou osobnosťou, ktorá spolupracuje s turistickými spoločnosťami, ktoré dnes vyžadujú zručnosti akou je silná špecializácia na určité územné oblasti, rozprávačské a sprostredkovateľské schopnosti, vynikajúca znalosť aspoň jedného cudzieho jazyka.
- **Sprievodca prírodovednými alebo environmentálnymi exkurziami** sprevádza jednotlivcov alebo skupiny ľudí v prírodnom prostredí alebo v záujmových oblastiach environmentálnej výchovy a ilustruje ich územné charakteristiky, environmentálne a historicko-antropologické aspekty.
- **Zástupca cestovnej kancelárie** je osoba, ktorá má za úlohu úplne sledovať cestu zákazníka, radiť mu a viesť ho pri výbere turistických služieb.
- **Recepčný** je jednou z kľúčových postáv v oblasti cestovného ruchu: víta zákazníka v ubytovaní a má okamžite za úlohu ho upokojiť a uspokojiť.
- **Vedúci hotela** sa stará o technickú a riadiacu stránku ubytovacieho zariadenia, je vedúci, ktorý má organizačné, riadiace a administratívne schopnosti.



- Vo všetkých ubytovacích zariadeniach (ako sú turistické rezorty, veľké hotely a výletné lode) sa vyžaduje postava **turistického zabávača**, aby sa hostia bavili a ich pobyt bol príjemnejší a zábavnejší.

Neprofesionálni aktéri v sektore cestovného ruchu

➤ *Niektoré príklady*

Účasť **miestnych spoločenstiev** predstavuje nástroj trvalo udržateľného rozvoja cestovného ruchu. Je to v skutočnosti platná alternatíva destinačného manažmentu, v rámci ktorej obyvatelia skôr než trpia na následky, prispievajú k vytvoreniu stratégie rozvoja cestovného ruchu.

Obyvatelia majú funkciu zásadného významu, ktorú čoraz viac vnímajú turisti. Cestovateľ sa v poslednom desaťročí v skutočnosti stal náročnejším a už nie je spokojný so stereotypom, ale často vyhľadáva kontakt s domorodcami a ich tradíciami. Zvyšujúci sa počet turistov očakáva „skutočnú“ dovolenku na mieste, ktoré nie je umelo vybudované, ale dokáže odrážať jeho pôvod, a aby sa tak stalo je potrebná podpora miestnej komunity.

Prenájom s vodičom (NCC) nie je iba alternatívou k tradičnému TAXI, podstatný rozdiel je vo filozofii služby, ktorá najlepšie odráža vzťah medzi zákazníkom a dodávateľom a vytvára základ pre poskytovanie cielených služieb, často prispôsobených na mieru. Už pri prvom kontakte s turistom sa nadväzuje dialóg, identifikuje sa typ služby, ktorú potrebuje, v rámci svojich limitov dodávateľ začne plniť potreby a očakávania zákazníka.

Mestské úrady pre cestovný ruch propagujú kvalifikáciu miestneho systému ponúk a turistických služieb prostredníctvom zvelaďovania kultúrneho, historického, umeleckého a environmentálneho dedičstva územia mesta a prostredníctvom organizácie, koordinácie a podpory projektov, podujatí a kultúrnych podujatí, aktivácie sietí s miestnymi cestovnými kanceláriami. Podporujú integrované riadenie propagačných a marketingových politík v oblasti cestovného ruchu medzi verejnými a súkromnými subjektmi.

Vďaka „**Bed and Breakfast**“ je znalosť miesta priama a bezprostrednejšia. Turista, ktorý zostáva v štruktúre, má v skutočnosti možnosť spoznať oblasť z pohľadu majiteľa / rezidenta, ktorý poskytuje v porovnaní s obvyklou ponukou miesta zaujímavé menej „turistické“, ale autentické alternatívy. Bed & Breakfast môže predstavovať ideálne rozhranie medzi turistom a územím, aby využil všetky príležitosti, ktoré táto oblasť ponúka, od koncertov po múzeá, od umeleckých diel až po najsuggestívnejšie pohľady.

➤ *Možné príležitosti osobného rozvoja*

Pokiaľ ide o **miestne komunity**, ich účasť môže podnietiť vytváranie iniciatív zameraných na rôzne hospodárske odvetvia, ako je podpora nákupu miestnych výrobkov (potraviny a remeslá) turistami a miestnymi podnikmi. To by viedlo k rozvoju nových foriem zamestnania miestnych obyvateľov v sektore cestovného ruchu.

V požičovni **NCC (prenájom s vodičom)** môže vodič s primeranými znalosťami v oblasti ponúknuť exkluzívne služby šité na mieru všetkým potrebám turistov: môže ho vziať na turistické trasy tými najznámejšími miestami, ponúknuť mu rady týkajúce sa organizácie cesty a turistických trás atď., samozrejme bez toho, aby vôbec narušenia oblasti kvalifikovaných odborníkov (cestovné kancelárie, turistických sprievodcov atď.).

Pokiaľ ide o **mestské úrady cestovného ruchu**, môžu verejní zamestnanci prostredníctvom primeraného školenia rozvíjať schopnosť konať profesionálne s osobitným dôrazom na potreby občanov a turistov a zvyšovať profesionálne schopnosti zaručiť kvalitu poskytovaných služieb.

Majitelia penziónov B&B môžu vytvárať okruhy a asociácie: siahajú od miestnych asociácií, ktoré zoskupujú B&B v obmedzenej turistickej oblasti, až po celonárodný okruh; často sa tiež uplatňuje výrazné logo / značka. Sieť je dôležitá, pretože umožňuje štruktúre uzatvárať dohody s rôznymi operátormi v reťazci cestovného ruchu, cestovnými kancelárkami, miestnymi systémami ponúk s cieľom vytvoriť tematické trasy v oblasti so zaujímavými ekonomickými účinkami pre členov siete.

Školiace príležitosti

Kurzy, tituly a vysokoškolské vzdelanie v odbore cestovný ruch a hotelierstvo sú veľmi početné: takáto rozsiahla ponuka závisí aj od vysokého dopytu po odbornej príprave zo strany mladých ľudí a prevádzkovateľov, ktorí si čoraz viac uvedomujú a cítia potrebu zdokonaľiť svoje vedomosti a zručnosti, ktoré možno použiť na trhu práce alebo ktoré možno zaradiť do ich profesionálneho a pracovného kontextu.



3. 3. Kompetenčný profil odborníkov v cestovnom ruchu

Oficiálne osvedčenie o zručnostiach a kompetenciách

Národný register turistických kompetencií (RNCT) obsahuje zoznam osôb so znalosťami, zručnosťami a kompetenciami v oblasti cestovného ruchu. Talianska asociácia profesionálov v cestovnom ruchu a kultúrnych operátorov (AIPTOC), ktorá je splnomocnená Ministerstvom hospodárskeho rozvoja (MISE) na vydávanie Osvedčení o kvalite a odbornej kvalifikácii služieb podľa článkov 4, 7 a 8 zákona 4/2013, uznáva tento register.

Zručnosti sú rozdelené do:

- Odborné zručnosti: komplexné zručnosti založené na konkrétnych existujúcich a uznávaných odborných zručnostiach (napr. Manažér pre rozvoj a konkurencieschopnosť turistických cieľov, Expert na kultúrne dedičstvo, Operátor sociálneho a udržateľného cestovného ruchu, Hotelový manažér).
- Tematické zručnosti: základné zručnosti založené na individuálnych otázkach, ktoré môžu odborníci mať: oblasť turistického dedičstva, oblasť nástrojov rozvoja cestovného ruchu, oblasť riadenia kvality, prierezová oblasť (jazyky, digitálne zručnosti).

Na Sicílii platí regionálny zákon č. 8 z roku 2004 upravujúci získanie kvalifikácie turistický sprievodca, horský environmentálny sprievodca, sprievodca pod vodou.

Ponuka školení v cestovnom ruchu

➤ *Tréning zdarma*

V Taliansku je „katalóg ponuky školení“ nástrojom, ktorý je k dispozícii občanom, ktorí chcú poznať kurzy odbornej prípravy, na ktoré sa môžete prihlásiť na regionálnom území.

Región Sicília v kontexte aktívnych politík práce s cieľom splniť strategické potreby spoločností a podporiť vytváranie nových pracovných miest na miestnom trhu stanovil plán odbornej prípravy, ktorý zohľadňuje analýzy a štúdie uskutočňované o potrebách produktívne odvetvia regionálneho hospodárstva.

Akcie sa uskutočňujú prostredníctvom regionálneho katalógu ponuky školení, ktoré tiež v sektore cestovného ruchu obsahujú školiace kurzy zamerané na mladých ľudí vo veku od 18 do 24 rokov a špeciálne školiace kurzy pre začlenenie mladých ľudí do sveta práce.



➤ **Oficiálne vzdelávanie (školy a univerzity)**

Vyššie stredné vzdelávanie je po ukončení povinnej školskej dochádzky (stredná škola) a je zamerané na mladých ľudí vo veku od štrnástich do devätnástich rokov, ktorí sa môžu prihlásiť na kurzy, ktoré trvajú tri alebo päť rokov, a potom si môžu zvoliť, či budú študovať na vysokej škole alebo vyššej strednej škole alebo vstúpia do sveta práce.

Školský systém v Taliansku v rámci vyššieho sekundárneho vzdelávania pre odvetvie hotelového cestovného ruchu umožňuje nasledujúcu klasifikáciu kurzov a diplomov:

Kurz štúdia	Certifikácia	Trvanie
OPERÁTOR REŠTAURAČNÝCH SLUŽIEB (BAR, IZBA)	KVALIFIKÁCIA	3 roky
OPERÁTOR REŠTAURAČNÝCH SLUŽIEB (KUCHYNE)	KVALIFIKÁCIA	3 roky
PREVÁDZKOVATEĽ RECEPČNÝCH SLUŽIEB	KVALIFIKÁCIA	3 roky
PREVÁDZKOVATEĽ CESTOVNEJ AGENTÚRY	KVALIFIKÁCIA	3 roky
TECHNIK REŠTAURAČNÝCH SLUŽIEB	DIPLOM	5 rokov
CESTOVNÝ RUCH (technik turistických služieb)	DIPLOM	5 rokov
EXPERT V CESTOVNOM RUCHU	DIPLOM	5 rokov
OBCHOD A PODNIKANIE V CESTOVNOM RUCHU	DIPLOM	5 rokov
CESTOVNÝ RUCH (experimentálny - služby a pokročilý terciárny)	DIPLOM	5 rokov
TECHNICKÝ ODBORNÍK NA CESTOVNÝ RUCH (projekt „ITER“)	DIPLOM	5 rokov
TECHNIK PRE CESTOVNÝ RUCH (projekt SIRIO)	DIPLOM	5 rokov

Študijné kurzy v odborných inštitúciách sú rozdelené na spoločné dvojročné obdobie, tretí kvalifikačný rok (PREVÁDZKOVATEĽ) a ďalší dvojročný (post kvalifikačný) kurz (TECHNIK):



Erasmus+

2019-1-SK01-KA204-060777

Strana 40 z
55



- KVALIFIKAČNÝ DIPLOM vydávaný po trojročnom štúdiu umožňuje prístup do sveta práce, zápis do dvojročného post-kvalifikačného kurzu v Hotelovom Inštitúte a absolvovanie dodatočných skúšok do štvrtého ročníka stredoškolského štúdia školy iného typu, navštevovať školiace moduly vyššieho kvalifikačného stupňa v regionálnych odborných učilištiach.
- ŠTÁTNY DIPLOM je platnou kvalifikáciou pre zápis na všetky fakulty univerzity a pre účasť na štátnych a polovládnych súťažiach podľa čl. 3-zákon č. 754 z 27/10/69, ktorý umožňuje bez povinnosti vykonania skúšok, v špeciálnom registri poskytovanom pre manažment a reštauračno-hotelové štruktúry, prístup k výučbe technicko-praktických predmetov na I.P.S.S.A.R.

V univerzitnom prostredí vám trojročný titul v odbore vied o cestovnom ruchu umožňuje získať dôležité zručnosti užitočné pri plánovaní a rozvoji cestovného ruchu, ako aj pri zvládaní ekonomických aspektov a aspektov týkajúcich sa podpory kultúrneho dedičstva.

Po ukončení bakalárskeho štúdia vied o cestovnom ruchu si môžete zvoliť, či budete pokračovať v odbornej príprave absolvovaním niektorého z magisterských kurzov v oblasti dizajnu a riadenia systémov cestovného ruchu alebo či vstúpíte do sveta práce.

Univerzita v Catanii ako trojročný diplom v odbore vied o cestovnom ruchu zabezpečila študijný program „Výcvik cestovných kancelárií a agentúr“. Cieľom kurzu je poskytnúť základnú prípravu v týchto oblastiach: znalosť anglického, francúzskeho, španielskeho a nemeckého jazyka a hĺbková analýza historických, archeologických a umeleckých štúdií od praveku po súčasnosť; vedomosti a porozumenie geo-ekonomických aspektov týkajúcich sa turistických miest a cieľov, riadenia podnikov cestovného ruchu aj s odkazom na marketing v rôznych územných, potravinových a vinárskych aspektoch atď. Prostredníctvom sprevádzaných návštev pamiatok a spoločností a predovšetkým prostredníctvom interných a externých stáží študenti prichádzajú do priameho kontaktu so svetom práce.

Testovanie postoja k cestovnému ruchu

- Test povolání a potenciálu, ako je napríklad metóda profesijnej orientácie (MOV) pre tínedžerov, ktorá predstavuje súbor praktických testov a tréningov, prostredníctvom ktorých môžete pochopiť primárne životné, situačné a vzťahové pocity, formy šťastia, potenciál a hodnoty, postoje, ktoré sú základom a silou pre cestu zmeny, povznesenia a seberealizácie.
- Hry na šikovnosť, hry, kde sa vyžaduje jedna alebo viac konkrétnych schopností.
- Stáž v turistických zariadeniach s lektorom, ktorý poskytne vysvetlenie z hľadiska tých, ktorí už danú konkrétnu prácu vykonávajú.
- Využívanie sociálnych sietí (napr. LinkedIn) na kontaktovanie odborníkov v tomto odbore.



3. 4. Referencie

ENIT - National Tourism Agency

<http://www.enit.it/en/>

ISTAT (Italian National Institute of Statistics) - Tourist movement in Italy 2018

<https://www.istat.it/it/files//2019/11/Movimento-turistico-in-Italia-2018.pdf>

Sicilian Region - Department of tourism, sport and entertainment

http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo

Sicilian Region - DMO Guidelines

http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Areematiche/PIR_DistrettiTuristiciRegionali/DMO%20Linee%20Guida_1.pdf

Sicindustria - Considerations and proposals for development - Sicily 2018-2022

https://www.sicindustria.eu/public/allegati/Sicilia%202018-2022_Sicindustria_2_2.pdf

Giornale di Sicilia – Report: “The agri-food and tourism in Sicily”

<https://gds.it/articoli/economia/2019/10/04/la-sicilia-dellagroalimentare-e-del-turismo-nel-2018-numeri-da-record-2fce8f3a-1384-4fae-a9aa-801f6404ca5e/>

Ministry of Education - Secondary school - Technical Institutes

<https://www.miur.gov.it/web/guest/istituti-tecnici>

RNCT (National Register of Tourist Competences)

<https://www.turismoarteespettacolo.it/registri-nazionali-delle-competenze/registro-nazionale-delle-competenze-turistiche-rnct/>

“Inform Young People” Office in Rome – Insights: “The professions of tourism”

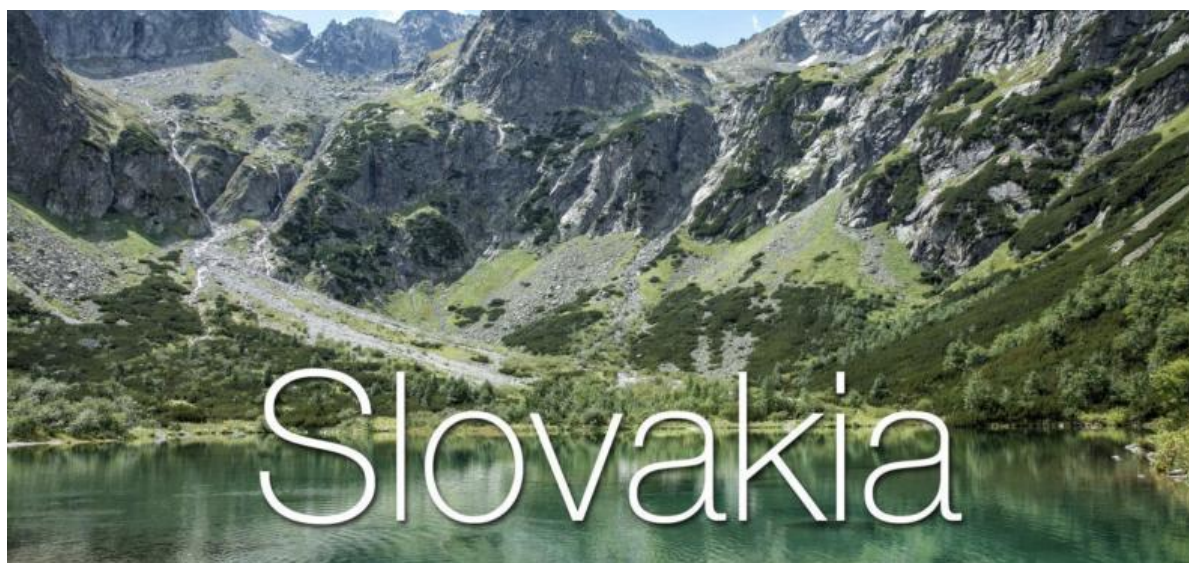
<http://www.informagiovaniroma.it/lavoro-e-impresa/approfondimenti/professioni/le-professioni-del-turismo>

Sicilian Regional Assembly - DDL 506 “Professional training system”

<https://www.ars.sicilia.it/sites/default/files/downloads/2019-10/Documento19%20%202019%20-%20DDL%20506%20Sistema%20formazione%20professionale%20-%20Dossier.pdf>



Slovensko



Zdroj: <https://www.earthtrekkers.com/destination-slovakia/>

4.1. Cestovný ruch na Slovensku

Cestovný ruch je medzirezortné odvetvie, ktoré priamo ovplyvňuje sféru niekoľkých sektorov hospodárstva, ako je obchod a služby, doprava, regionálny rozvoj, kultúra a ďalšie. Pre cestovný ruch je typické, že zatiaľ čo väčšina ostatných sektorov sa zaoberá relatívne úzkym segmentom svojej činnosti pozdĺž vertikálnej osi, cestovný ruch spája rôzne sektory pozdĺž horizontálnej osi. Zahŕňa preto niekoľko otázok, ktoré je možné vyriešiť iba spoluprácou.

Je tiež potrebné si uvedomiť, že Slovensko je relatívne malá krajina s počtom obyvateľov približne 5,5 milióna a rozlohou iba približne 47 000 km². Hlavným mestom je Bratislava s približne 800-tisíc obyvateľmi. Zvyšok miest a dedín, okrem mesta Košice na východe krajiny (približne 400-tisíc), je relatívne malý. Slovensko je administratívne rozdelené do 8 regiónov, ktoré sú tiež relatívne malé. Stredná a severná časť krajiny je zalesnená, zatiaľ čo južná časť je rovinatá. Územie je bohaté na vodné zdroje, kultúrne a historické pamiatky. Krajina má predpoklady na aktívny cestovný ruch založený na prírodných podmienkach, kvalitnej gastronómii alebo ľudskom potenciáli, ktorý sa však dostatočne nerozvíja. Súčasná pandemická kríza ovplyvnila cestovný ruch ako celok a jej dopad sa prejaví až v nasledujúcich mesiacoch.

Percentuálny podiel cestovného ruchu na hrubom domácom produkte (HDP) Slovenska sa v posledných rokoch pohybuje okolo 2,6 percenta, zatiaľ čo priemer EÚ je 5%. **Turizmus sa preto stal jednou z hlavných tém** programového vyhlásenia vlády na roky 2016 - 2020. Tento ekonomický sektor zamestnáva 160 000 ľudí, čo predstavuje 6,3% z celkovej zamestnanosti.

Slovensko poskytuje viac ako 4 400 ubytovacích zariadení s viac ako 185 000 lôžkami (december 2019). Ak hovoríme o ubytovacej kapacite, musíme spomenúť aj fenomén **zdieľanej ekonomiky a krátkodobého prenájmu**, ktorý sa stáva trendom najmä medzi mladými ľuďmi. Pre lepšie pochopenie štruktúry návštevníkov v ubytovacích zariadeniach na Slovensku sa pozrime na údaje z roku 2017. V tomto roku využilo ubytovanie na Slovensku 5,4 milióna ľudí, ktorí si objednali 14,94 milióna nocí. Štatistiky ukazujú, že až 3,21 milióna z celkového počtu, napríklad 60% sú domáci občania. Z radov zahraničných návštevníkov je Slovensko zaujímavé hlavne pre turistov z okolitých krajín (CZ, HU, AT, P,), ktorí využili našu ubytovaciu kapacitu v pomere 55:45 v porovnaní s návštevníkmi z iných krajín. Z toho jasne vidíme, že Slovensko je ešte stále málo objavovaná krajina. Väčšina Európskej únie ju tiež vníma ako neobjavenú turistickú destináciu.

V minulosti sa viackrát potvrdilo, že cestovný ruch zmierňuje dôsledky hospodárskej krízy. Investície do cestovného ruchu, kvalitného personálneho zabezpečenia, služieb a atraktívnosti cestovania vedú k rozvoju regiónu a následne celej krajiny. Je potrebné zdôrazniť opatrenia, ktoré sa prijali v rokoch 2016 až 2020. Opatrenia prijaté vládou tiež pomohli zvýšiť počet prenocovaní. Medzi najúspešnejšie opatrenia patria najmä príspevky pre žiakov a študentov počas lyžiarskych kurzov a škôl v prírode, ako aj príspevky na rekreáciu, čo bude znamenať nárast domácich hostí v tomto i nasledujúcich rokoch. Tento pozitívny nárast pocítia nielen hotely alebo penzióny, ale aj stravovacie zariadenia, kúpele, aquaparky, turistické informačné kancelárie, historické a kultúrne pamiatky. Všetky tieto služby a atrakcie viažu množstvo súvisiacich služieb a zvyšujú spotrebu. To má pozitívny vplyv na výber miestnych daní a poplatkov, spotrebných daní, zvyšovanie miezd v sektore cestovného ruchu. V súvislosti s blížiacou sa recesiou vyvolanou pandémiou je však otázkou, ako výrazne a dlhodobo bude súčasné zastavenie cestovného ruchu ako celku ovplyvňovať jeho ďalší štart a celkové oživenie.

Turizmus na Slovensku môžeme rozdeliť do nasledujúcich kategórií:

- Oddych a rekreácia
- Konferencie a vzdelávanie
- Kúpeľná turistika
- Festivaly a zábava
- Podnikateľský cestovný ruch

1. Oddych a rekreácia

Cestovanie za relaxom má v našich končinách bohatú tradíciu. U nás je to spojené s turistikou, wellness, spoznávaním prírodných a kultúrnych krás. Cieľová skupina je široká: rodiny s deťmi, jednotlivci, páry, ale aj aktívni dôchodcovia. Slovensko je bohaté na historické



a kultúrne pamiatky, množstvo hradov, zámkov a múzeí. Bohatstvo prírody, dostupné turistické chodníky a chodníky v horských oblastiach alebo vodný potenciál vytvárajú podmienky pre voľnočasové aktivity. V posledných rokoch sa kladie pomaly dôraz na cykloturistiku, ktorá je však napriek potenciálu oblasti stále nedostatočne rozvinutá. Vzhľadom na to, že mestá a dediny sú bohaté na historické a kultúrne pamiatky, aj keď sú menšie, je možné stráviť niekoľko dní spoznávaním regiónov a navštevovaním týchto miest, čo sa dá skombinovať s dnešnou skutočne kvalitnou a dostupnou gastronomickou skúsenosťou.

2. Konferencie a vzdelávanie

V uplynulom desaťročí došlo k prudkému nárastu cestovného ruchu spojeného s rôznymi konferenciami, výstavami a výmennými pobytmi v školách, ale čoraz viac aj vo firmách. Toto odvetvie je spojené s množstvom ubytovacích a stravovacích kapacít, predovšetkým vo veľkých mestách ako Bratislava alebo Košice, ale aj v menších mestách a samozrejme najznámejších turistických cieľoch. Na Slovensku existuje veľa kvalitných kongresových hotelov a zariadení, ktoré sa oplatí využiť. Je pravda, že veľkému modernému kongresovému centru chýba hlavné mesto, čo znemožňuje usporiadanie veľkých medzinárodných kongresov.

3. Kúpeľná turistika

Slovensko je známe svojimi liečivými prameňmi, kde vznikali kúpeľné mestá ako Piešťany, Trenčianske Teplice, Bardejov a mnohé ďalšie. Prírodné liečivé pramene sú dôležitou súčasťou prírodného bohatstva Slovenska a kúpele majú na Slovensku bohatú tradíciu. V starostlivosti o kúpeľných hostí sa podieľa veľké množstvo rehabilitačného a zdravotníckeho personálu. Slovenské kúpele obľubujú najmä hostia z Nemecka, Blízkeho východu a Izraela.

4. Festivaly a zábava

Fenomén festivalovej zábavy neobišiel ani Slovensko. Najmä v letných mesiacoch sa tu koná niekoľko menších i väčších festivalov s kapacitou 20 - 30 tisíc návštevníkov. Väčšina festivalov má množstvo sprievodných programov, kde sa prezentujú slovenské spoločnosti, startupy a lokálni producenti. Mladí ľudia ich navštevujú väčšinou zo Slovenska a okolitých krajín (ČR, HU, PL, AT).

4. Podnikateľský cestovný ruch

Od vstupu Slovenska do EÚ a prijatia eura začali na Slovensko prúdiť investície zo zahraničia. Nie len príchod spoločností ako IBM, Lenovo, AT&T alebo Swiss RE, ale aj výrobné závody spoločností Land Rover, Volkswagen, Kia alebo PSA Group mali za následok zvýšenie počtu zahraničných „obchodných“ turistov. Prišli však za prácou alebo vzdelaním. Využívajú služby hotelov strednej a vyššej triedy, konzumujú luxusnejšie služby a tvoria významnú súčasť zážitkovej gastronómie v mestách.

Slovensko ako krajina v strede Európy má výhodnú polohu, veľké množstvo kultúrnych a prírodných krás, ktoré môže ponúknuť. Neustály rozvoj a modernizácia ubytovacích zariadení prispieva k celkovej spokojnosti domácich i zahraničných návštevníkov. Kvalitné služby a chutná gastronómia sa stali hlavným atribútom ďalšieho rozvoja podnikateľov v segmente pohostinských, reštauračných a kaviarenských služieb na Slovensku. K rozvoju cestovného ruchu na Slovensku prispieva aj blízkosť významných letísk, ako sú WIE (Viedeň) a BUD (Budapešť). Bratislava ako hlavné mesto Slovenska sa stáva zaujímavou európskou destináciou na víkendové výlety za poznaním a hlavne pre zábavu. Podiel zahraničných návštevníkov ubytovaných v hlavnom meste bol v roku 2018 o 200% vyšší ako podiel domácich návštevníkov.

Rozvoj našich horských oblastí tiež pomáha zvyšovať atraktivitu v zahraničí. Najnavštevovanejšie sú Vysoké Tatry, lyžiarske stredisko Tatranská Lomnica a Nízke Tatry, lyžiarske stredisko Jasná. Obe získali niekoľko ocenení v kategóriách lyžiarskych stredísk do 60 km. Oblasť Tatier sa stáva zaujímavou rekreačnou oblasťou pre spádovú oblasť v okruhu 300 km. Početné aquaparky s celoročnou prevádzkou, chodníky korunované stromami, cyklotrasy a ďalšie atrakcie poskytujú príležitosť na relaxáciu širokému spektru návštevníkov.

Objavte krásy Slovenska tu:

<https://www.youtube.com/watch?v=rjUHqbdexPQ>

Vývoj na Slovensku počas pandémie

Podľa Svetovej rady pre cestovanie a cestovný ruch (WTTC) ohrozuje globálna pandémia cestovný ruch a pripraví o približne 50 miliónov pracovných miest, pričom sa očakáva, že cestovný ruch tento rok poklesne asi o 25%. Zároveň tento sektor predstavuje asi 10% globálnej ekonomiky a pracovných miest (poznámka z 14.03.2020). Na Slovensku to môže byť 85 - 135 tisíc pracovníkov v cestovnom ruchu z celkových 160 000. Preto je dôležité prijať také opatrenia, ktoré pomôžu udržať pracovné miesta.



Erasmus+



4.2. Odborníci pracujúci v oblasti cestovného ruchu

Aj keď rozhodujúcu úlohu v rozvoji cestovného ruchu zohráva súkromný sektor, úlohou verejného sektora je formulovať stratégiu jeho rozvoja a definovať nástroje na jeho zabezpečenie. Preto je dôležitá podstata štátnej politiky v cestovnom ruchu a nevyhnutnosť jej novej orientácie. V súčasnosti sú hlavnými nositeľmi rozhodovacích procesov pri tvorbe štátnej politiky cestovného ruchu tieto inštitúcie a organizácie:

- Vláda SR
- Ministerstvo dopravy a výstavby SR - Sekcia cestovného ruchu
- Samosprávne kraje - odbory pre cestovný ruch
- Regionálne a regionálne organizácie cestovného ruchu

Motiváciou pre združovanie subjektov cestovného ruchu do krajských a oblastných organizácií cestovného ruchu je poskytovanie dotácií z rozpočtovej kapitoly Ministerstva dopravy a výstavby SR, ktoré prostredníctvom dotačného mechanizmu podporuje hlavné činnosti oblastných organizácií cestovného ruchu v súlade s § 18 ods. 29 ods. 10 zákona 91/2010 Z.z. o podpore cestovného ruchu, zriadenie 9 oprávnených aktivít (tabuľka č. 2). Podmienkou je registrácia na ICE SR a na dotáciu nie je právny nárok. Vyhláška upravuje žiadosti, projekt, plán činnosti a rozpočtové formuláre. Sekcia cestovného ruchu Ministerstva zahraničných vecí SR tiež zabezpečuje najmä legislatívne, strategické a koncepčné činnosti, podporuje stimulačné opatrenia v podnikateľskom prostredí cestovného ruchu, zhromažďuje a vyhodnocuje štatistické údaje z bankovej a ubytovacej štatistiky, aktívneho zahraničného a domáceho cestovného ruchu, prevádzkuje informačný systém ČR - národný portál Slovensko cestuje - a predstavuje Slovensko ako turistickú destináciu na výstavách, veľtrhoch, workshopoch, kampaniach a tlačových konferenciách.

Regionalizácia cestovného ruchu v Slovenskej republike rozdeľuje Slovenskú republiku na 21 regiónov cestovného ruchu, čo nezodpovedá ôsmim správnym krajom. Samosprávne kraje majú vo svojich organizačných štruktúrach útvary zabezpečujúci aj problematiku cestovného ruchu v zmysle zákona č. 302/2001 Z.z. o samospráve vyšších územných celkov a jej ustanovenia §4 ods. (1) písmeno m) o vytváraní podmienok pre rozvoj cestovného ruchu a koordináciu tohto rozvoja a § 5 o medzinárodnej spolupráci, zo zákona č. 461/2001 Z.z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a vyššie územné celky, zo zákona č. 503/2001 Z.z. o podpore regionálneho rozvoja v znení neskorších predpisov a zo zákona č. 91/2010 Z.z. o podpore cestovného ruchu v znení neskorších predpisov.



V apríli 2019 ICE SR zahájilo pravidelné konzultačné stretnutia so zástupcami miestnej samosprávy týkajúce sa lepšej informovanosti, spolupráce a koordinácie aktivít na podporu cestovného ruchu. Organizácie cestovného ruchu (7 regionálnych, 37 regionálnych) sú združenia samosprávnych a podnikateľských subjektov v oblasti služieb cestovného ruchu, ktoré tvoria spoločnú platformu pre rozvoj cestovného ruchu v destinácii. Každý subjekt cestovného ruchu, ktorý sa nachádza v územnej pôsobnosti organizácie cestovného ruchu, má právo stať sa členom. Využitie dotácií má pomôcť vytvoriť komplexný produkt v regiónoch a tým zvýšiť návštevnosť.

Okrem toho, čo je uvedené vyššie, na Slovensku pôsobí množstvo organizácií, ktoré pôsobia priamo alebo nepriamo v oblasti cestovného ruchu a majú inú právnu formu, respektíve priamo nespádajú pod dotačný mechanizmus. Ide o rôzne profesijné združenia výrobcov regionálnych výrobkov, združenia miestnych samospráv a podnikateľov, rôzne mikroregióny, združenia miestnych samospráv - súčasťou programu je aj propagácia oblasti a využitie jej turistického potenciálu. Ďalej sa môžeme baviť o činnosti klastrov, rôznych záujmových združení, občianskych združení a podobne. Všetci spoločne tvoria základ aktérov aktívnych v oblasti cestovného ruchu.

Mnoho odvetví národného hospodárstva je spojených s cestovným ruchom. Môžeme hovoriť o priamych a nepriamych (sekundárnych) väzbách na cestovný ruch. Sezónnosť je tiež atribút, ktorý musíme brať do úvahy, pretože ovplyvňuje veľa pracovných miest. Títo pracovníci majú často iné povinnosti počas sezóny a mimo sezóny alebo v letnej sezóne a v zimnej sezóne. Pozrime sa, ktoré odvetvia alebo obchodné aktivity súvisia s cestovným ruchom.

Priamo spojené s cestovným ruchom:

- Hotely
- Turistickí sprievodcovia
- Cestovné agentúry
- Letiská a letecké spoločnosti
- Horské záchranné služby
- Turistické informačné kancelárie

Nepriamo spojené s cestovným ruchom:

- Reštaurácie a kaviarne
- Taxi
- Požičovne áut
- Športové a kultúrne podujatia
- Vlaková doprava



- Cestná sieť, jej výstavba a údržba
- Stavebná činnosť

Poskytovanie služieb v cestovnom ruchu je spojené s veľkou potrebou živej práce. Súvisí to s charakterom činnosti podnikov cestovného ruchu, kde prevažujú osobné služby so sezónnosťou v cestovnom ruchu a s tým súvisiacimi výkyvmi frekvencie účastníkov - turistov.

Zamestnanie v cestovnom ruchu môže byť primárne a sekundárne. Cestovný ruch ovplyvňuje nielen primárne zamestnanie, t.j. priamo vytvára pracovné príležitosti, prostredníctvom ktorých sa priamo uspokojujú potreby zákazníkov, ale vďaka multiplikačnému efektu vytvára aj sekundárne pracovné miesta, t.j. vytvára pracovné príležitosti v odvetviach poskytujúcich a sledujúcich rozvoj cestovného ruchu, stavebníctvo, doprava, obchod a služby. Na tvorbe pracovných miest majú značný podiel hotely a reštaurácie.

Vďaka multiplikačnému efektu vytvorí každé pracovné miesto 1,5 až 2 pracovné miesta v nadväzujúcich odvetviach. Pri vytváraní pracovných príležitostí v cestovnom ruchu je potrebné vziať do úvahy, že okrem vysokej spotreby živej pracovnej sily a jej jediného čiastočného nahradenia technológiou je aj jej kapitálová náročnosť. Na vytvorenie jedného pracovného miesta v hoteloch alebo reštauráciách je teda potrebné minúť viac ako 30 000 EUR. Kapitálová náročnosť na vytvorenie jedného miesta v cestovnom ruchu je preto až 3-krát nižšia ako v priemysle alebo poľnohospodárstve.

Zamestnanosť v cestovnom ruchu však čelí niekoľkým rizikám. Sezónnosť ovplyvňuje ekonomiku cestovného ruchu potrebou živej práce, najmä počas letnej a zimnej sezóny. To sa najviac prejavuje v ubytovacích a pohostinských službách. Kvôli sezónnym požiadavkám na pracovnú silu klesá kvalita služieb. Pri poskytovaní služieb požadujú zamestnávatelia univerzálne zručnosti od pracovníkov, nie od špecialistov. Až 45% pracovných miest v hotelových a ubytovacích zariadeniach nevyžaduje viac ako základné vzdelanie alebo inštruktáž a školenie. To sa javí ako výhodné, pretože na vytvorenie pracovného miesta nie je potrebný profesionálne vyškolený personál. To má však nepriaznivý vplyv na kvalitu práce. S rozvojom cestovného ruchu prišli aj vyššie nároky na zamestnancov. Môžeme hovoriť o „základných zručnostiach“, ktoré sú nevyhnutnou podmienkou pre prácu v cestovnom ruchu. Nevyhnutnými predpokladmi pre nábor stálych a sezónnych zamestnancov sú osobnostné predpoklady ako sú ústretovosť, komunikácia so zákazníkom, zvládanie stresových situácií a podobne. V zariadeniach poskytujúcich služby vyššieho štandardu zamestnávatelia čoraz viac venujú pozornosť „pokročilým zručnostiam“ svojich zamestnancov. Väčšinou sa jedná o rôzne barmanské a baristické kurzy, znalosť cudzích jazykov, skúsenosti a odporúčania z predchádzajúcich zamestnaní.



Samostatnou kapitolou sú malí podnikatelia a začínajúce podniky priamo alebo nepriamo súvisiace s cestovným ruchom. Turisti sú z roka na rok čoraz náročnejší, a to z hľadiska kvality služieb aj kvality svojho času. Sú ochotní minúť viac, čo priamo súvisí so zvyšovaním životnej úrovne v regióne.

Do cestovného ruchu čoraz viac prenikajú slová ako lokalita, ekológia a udržateľnosť. Existuje množstvo malých podnikateľov, ktorí poskytujú ubytovanie v súkromí, ubytovanie s rodinnou atmosférou alebo inú pridanú hodnotu, ktorú naopak nemôžu poskytovať veľké hotely. Stravovacie zariadenia zdôrazňujúce zážitkovú gastronómiu regiónu s novou pridanou hodnotou, napríklad zážitková večera na vrchole hory s jazdou na snežnom skútri.

Tento nový trend podpory malých podnikov a výrobcov je všeobecne veľmi dobre prijatý a pružne na neho reaguje. K celkovému rozmachu prispievajú aj dotácie a podporné schémy, ktoré vstupujú do cestovného ruchu.

Ďalšie vzdelávanie je podvyživenou premennou v rozvoji cestovného ruchu. Zamestnávateľia nie sú schopní postarať sa o zvyšovanie kvalifikácie pracovníkov. V súčasnosti neexistuje komplexná schéma ďalšieho vzdelávania zamestnancov v cestovnom ruchu. Dodávateľia pre segment HORECA sa snažia túto medzeru aspoň čiastočne vyplniť organizovaním kurzov pre barmanov, baristov a servisný personál. Tu sa však stretávame s cieľavedomým vzdelávaním, ktoré je zamerané hlavne na predaj konkrétnej položky. Ide teda skôr o podporu predaja výrobkov ako o koncepčné vzdelávanie.

Nízke kvalifikačné požiadavky tiež ovplyvňujú zárobky. Mzdy v ubytovacích a pohostinských službách sú o 20 - 30% nižšie ako priemerná mzda v národnom hospodárstve Slovenskej republiky. Takéto pracovné miesta nie sú dostatočne atraktívne, napríklad z dôvodu nízkych zárobkov. Túto skutočnosť však zmierňuje skutočnosť, že nízke zárobky kompenzujú určité percento dobrovoľníkov, ktorí sa v Slovenskej republike využívajú na úrovni 5 - 10%. Táto výhoda je však použiteľná iba v gastronomickom sektore.

Okrem toho, za vyššie uvedeníých podmienok, toto odvetvie nie je atraktívne pre ženy (ktoré tvoria 65% pracovnej sily v turistickom sektore) v dôsledku nepriaznivého pracovného času. Rozdelenie pracovných zmien, práca cez sviatky a víkendy, práca do neskorých nočných hodín alebo nevyhovujúce pracovné prostredie robia sektor menej atraktívnym. V cestovnom ruchu nájdeme v porovnaní s inými priemyselnými odvetviami veľa malých podnikateľov a živnostníkov, z ktorých mnohí okrem majiteľa nevytvárajú iné pracovné miesta.

4.3. Kompetenčný profil odborníkov v cestovnom ruchu

Uchádzači môžu získať vzdelanie pre segment cestovného ruchu na strednej škole, ktoré je ukončené stredoškolským diplomom alebo pokračovať na univerzitu s bakalárskym alebo magisterským titulom.

Stredoškolské vzdelávanie má zvyčajne formu denného štúdia v trvaní 5 rokov. Štúdium sa ukončuje maturitnou skúškou. V posledných rokoch sa začal presadzovať systém duálneho vzdelávania. Tento systém si kladie za cieľ prepojiť vyučovací proces s reálnymi požiadavkami trhu, najmä so zamestnávateľmi. Počas štúdia študenti úzko spolupracujú so spoločnosťami, ako sú hotely, reštaurácie, stravovacie služby alebo kúpeľné domy, kde sa dozvedia veľa praktických vedomostí. Po ukončení školy sú lepšie pripravení na zamestnanie v odbore, ktorý vyštudovali.

Čo pre jeho absolventov prináša štúdium na „hotelovej“ strednej škole? Po ukončení tejto školy sú absolventi:

- Schopný vykonávať odborné činnosti v hotelových a reštauračných službách, vykonávať práce spojené s riadením a organizáciou ekonomických činností a činností v hotelových zariadeniach reštauračného stravovania, spoločného stravovania a dočasného ubytovania
- Schopný vykonávať ekonomické činnosti spojené so získavaním a spracovaním informácií v oblasti poskytovania služieb, dodávok a predaja, ľudských zdrojov, administratívneho riadenia, účtovníctva
- Ovláda informačné a komunikačné technológie, základy hospodárskej korešpondencie a účtovníctva
- Znalosť jedál, nápojov, technologických postupov, prípravy rôznych druhov jedál a nápojov tradičnými a pokrokovými metódami, pozná princípy a techniky stolovania, techniku jednoduchej a zložitej obsluhy
- Počas štúdia absolvuje 1 400 hodín praktického výcviku, z toho 1 200 hodín odborného výcviku zameraného na obslužné schopnosti, prípravu jedál a manažérske schopnosti pri fungovaní spoločností cestovného ruchu.
- Obchodné a manuálne zručnosti, je schopný vytvárať podnikateľské plány v predmete podnikania, je schopný sa orientovať v právnych normách predmetu podnikania
- Expert prispôsobiteľný na prácu v príbuzných odboroch a schopný aplikovať získané vedomosti v praxi



- Všestranný jazykový pracovník (dva cudzie jazyky) v oblasti cestovného ruchu je pripravený pokračovať v štúdiu na vysokej škole.

Po ukončení štúdia je možné pokračovať na univerzite a získať vzdelanie s bakalárskym alebo magisterským titulom. Ekonomická univerzita v Bratislave alebo Paneurópska vysoká škola ponúkajú možnosť študovať manažment a marketing cestovného ruchu.

Čo prináša svojim absolventom vysokoškolské štúdium? Po ukončení štúdia majú absolventi:

- Získané pokročilé vedomosti z cestovného ruchu, manažmentu, marketingu, ekonomiky, informatiky, podnikania v cestovnom ruchu, medziľudskej a medzi kultúrnej komunikácie, multikultúrnej výchovy, geografie a iných disciplín
- Zastávať manažérske pozície v ubytovacích zariadeniach, kúpeľoch, hoteloch. Absolventi sú schopní riadiť veľké skupiny ľudí zoskupené do rôznych odborných oddelení v kúpeľoch a hoteloch vrátane medzinárodných sietí na vrcholovej a strednej úrovni riadenia.

V posledných rokoch sa na Slovensku rozšírilo niekoľko barmanských škôl a vznikol aj **Slovenský barmanský zväz**. Úspech slovenských barmanov na svetovej scéne prispel k rozšíreniu barmanského remesla. Prestížnu súťaž „Barman roka“ vyhrali Erik Lorincz v roku 2015 a Martin Hudák v roku 2019 a vďaka týmto osobnostiam z barového sveta bola propagovaná práca v gastronómii v našich končinách a získala si ďalších fanúšikov.

Zvyšovanie hotelových štandardov a ponuka doplnkových služieb vedú k vyšším mzdám a zlepšeniu pracovného prostredia v cestovnom ruchu. Stále však chýba komplexná koncepcia získavania nových poznatkov, najmä implementácia trendov, ktoré sa vo svete stávajú štandardom, ale zatiaľ sa k nám nedostali.

Okrem vyššie uvedeného formálneho vzdelávania poskytovaného univerzitami a strednými odbornými školami je možné absolvovať rôzne školenia a semináre ponúkané súkromnými vzdelávacími inštitúciami a školiacimi strediskami. Absolvent získa certifikát, ktorý môže byť akreditovaný ministerstvom, ale nie je to rozhodujúce. Na základe uvedeného certifikátu je možné vykonávať určité profesie, napríklad sprievodcu cestovným ruchom.



4.4. Referencie

Zákon č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu - účinnosť od 25. 04. 2020 - úplné znenie (pdf, 360 kB) – Available at: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/legislative-a-koncepcne-dokumenty/legislative/zakon-o-podpore-cestovneho-ruchu>

ON line sprievodca Slovenskom – Available at: <https://slovakia.travel/o-slovensku/regionalne-clenenie>

Krásy Slovenska 2020, Available at: <https://dajamabooks.sk/kategoria-produktu/casopis/casopis-krasy-slovenska/>

CBS – Slovensko z neba, 2019 – Available at: <https://www.slovenskozneba.sk/edicia-knihy-z-neba/>

Marketingová stratégia Slovenskej agentúry pre cestovný ruch na roky 2014 – 2020, 2013, Available at: https://www.mzv.sk/documents/10182/12330/131218_Rada_131023_SACR_marketingova_strategia.pdf/5896a8ce-a8a2-4543-ba40-78b490b5fe29



Záver

Tento výskum spoza stola priniesol prehľad o štruktúre, trendoch, príležitostiach, výzvach a profile pracovníkov v sektore cestovného ruchu v troch stredomorských krajinách (Grécko, Taliansko a Španielsko) a jednej stredoeurópskej krajine (Slovensko). Zistenia z tohto teoretického výskumu budú slúžiť ako základ pre koncepciu a vývoj školiaceho kurzu Flexitour.

Až do vypuknutia pandémie Covid-19 sa **cestovanie a cestovný ruch** stali jedným z **hlavných motorov rastu ekonomiky EÚ** a neustále sa zvyšujú vo forme príspevku HDP vo všetkých zúčastnených krajinách. Cestovný ruch predstavoval 30,9% HDP Grécka, 12% HDP Talianska a 11% HDP v Španielsku, čo sú všetky krajiny s konsolidovaným a dobre rozvinutým odvetvím cestovného ruchu a obrovskou rozmanitosťou segmentov, ako je zážitkový cestovný ruch, kultúra, gastronómia, výletná turistika, zdravie a kúpele, príroda atď. Tento priaznivý ekonomický rast sa však realizoval v rámci masového cestovného ruchu, ktorý sa vyznačoval používaním štandardizovaných balíkových produktov a hromadnou spotrebou. Trendy vývoja v oblasti cestovania a cestovného ruchu boli pozitívne a stúpajú, najmä v oblasti obchodného cestovného ruchu a organizovania podujatí, až do vypuknutia pandémie Covid-19, ktoré WHO vyhlásila v marci 2020.

Profil pracovníkov v sektore cestovného ruchu je veľmi bohatý tak v oblasti súkromnej, ako aj verejnej sféry. Táto kategória obsahuje širokú škálu profilov, ako sú tvorcovia politik, odborníci v tejto oblasti, cestovné kancelárie, manažéri hotelov, turistickí sprievodcovia, recepční, zabávači, zamestnanci turistických informačných stredísk, učitelia a školitelia v tejto oblasti a ďalšie. Táto štúdia **identifikovala nové, vznikajúce profily**, ktoré zahŕňajú cestovných konzultantov, špecialistov na reklamácie, copywriterov, vývojárov Javascript a Python. Aj napriek tomu bude potrebné tieto profily prispôbiť novým požiadavkám trhu „po“ Covid-19, znižovať a/alebo vylučovať výrobky a služby a zároveň uvoľňovať nové príležitosti. V tomto zmysle budú aplikácie využívajúce georeferencie ponúkajúce pridanú hodnotu k obsahu a službám, marketingu sociálnych médií, virtuálnemu cestovaniu a rozprávaní príbehov pravdepodobne nahradené niektorými tradičnejšími prostriedkami.



Rôzne programy poskytujúce školenia špecifické pre dané odvetvie sú vo všetkých zúčastnených krajinách na všetkých úrovniach veľmi úplné. Na úrovni vysokoškolského vzdelávania obsahuje ponuka odbornej prípravy bakalárske tituly v oblasti cestovného ruchu, riadenia cestovného ruchu, riadenia voľného času; Magisterské a doktorandské programy. Na úrovni programov odborného vzdelávania a prípravy ponuka obsahuje profesionálne certifikáty, odborné kurzy a semináre o cestovnom ruchu.

Pokiaľ ide o profily kompetencií, videli sme, že v stredomorskej oblasti existuje niekoľko právnych orgánov, ktoré vydávajú diplomy a osvedčenia a počítajú **s rámcom kompetencií** obsahujúcim pre každý profil konkrétne súbory zručností. Napríklad zatiaľ čo grécky profil rozlišuje medzi kompetenciami a schopnosťami; taliansky rozlišuje medzi profesionálnymi a tematickými zručnosťami.

Všeobecne sa uznáva, že existujú **„základné zručnosti“**, ktoré sú nevyhnutnou podmienkou pre prácu v cestovnom ruchu. Nevyhnutnými predpokladmi pre nábor stálych a sezónnych zamestnancov sú osobnostné predpoklady, ako napríklad ústretovosť, komunikácia so zákazníkom, zvládanie stresových situácií. V zariadeniach poskytujúcich služby vyššieho štandardu zamestnávateľa čoraz viac venujú pozornosť **„pokročilým zručnostiam“** svojich zamestnancov. Patria sem znalosti cudzích jazykov, propagačné schopnosti a pokročilé znalosti v oblasti sociálneho marketingu.

Táto štúdia odhalila potrebu prijatia alternatívnych metód k masovému cestovnému ruchu, podpory miestneho rozvoja a miestneho hospodárstva, hospodárskeho rastu a prosperity, ale s rešpektovaním na životné prostredie a znižovanie hromadnej spotreby. Tieto alternatívy by mohli byť i) skúmať **zážitkový cestovný ruch z udržateľnejšieho hľadiska** - alternatívou by mohla byť agroturistika; ii) **zabezpečovať inovatívne výrobky a skúsenosti zamerané na rôzne cieľové skupiny** vrátane mládeže a starších ľudí; iii) vyvinúť **nové spôsoby cestovania**, napríklad vylepšením virtuálnych nástrojov v kombinácii s rozprávaním príbehov. iv) podporovať odvetvie **pri získavaní nových zručností a kompetencií** v dôsledku pandémie Covid-19 a nových požiadaviek odvetvia.

