

Mladá veda

Young Science



Rozhovor s prekladateľom Karolom Wlachovským
Betón v architektúre, konkretizácia-personalizácia
Zdroje ekonomického rastu v krajinách V4

Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

December 2016 (číslo 2)

Ročník štvrtý

ISSN 1339-3189

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: Bangkok 2014. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

doc. Ing. Peter Adamišin, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoja, Univerzita Karlova, Praha)

doc. PaedDr. Peter Čuka, PhD. (Katedra cestovného ruchu, Slezská univerzita v Opavě)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

prof. Ing. Róbert Štefko, PhD. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra veřejné ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

REDAKCIA

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

Mgr. Martin Hajduk (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

Mgr. Richard Nikischer, PhD. (Sociologický ústav Akademií věd ČR, Praha)

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Vydavateľstvo UNIVERSUM, Prešov)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSS UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Vydavateľstvo UNIVERSUM, spol. s r. o.

www.universum-eu.sk

Javorinská 26, 080 01 Prešov

Slovenská republika

© Mladá veda / Young Science. Akékoľvek šírenie a rozmnožovanie textu, fotografií, údajov a iných informácií je možné len s písomným povolením redakcie.

PONUKA SLUŽIEB HOTELOV V OKRESE PREŠOV PRE SEGMENT TELESNE POSTIHNUTÝCH

SERVICES OFFER OF HOTELS IN THE PREŠOV DISTRICT EXACTLY
FOR DISABLED GUESTS SEGMENT

Kristína Šambronská¹

Autorka pôsobí ako odborná asistentka na Katedre turizmu a hotelového manažmentu, Fakulty manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove. V rámci svojho výskumu sa venuje problematike kvality, mestskému turizmu a medzinárodnému turizmu.

The author acts as a research assistant at the Department of tourism and hotel management, Faculty of Management, University of Prešov. In her research work she deals with problems of hotel performance, hospitality and tourist guide.

Abstract

European Union countries increased requirements for wheelchair accessibility environment. Such regulation environment has become almost a matter of course. Slovakia in the field of accessibility remains poor. Physically disabled people represent a small tourism segment which have not yet received increased attention. From a development point of view, their participation in the growing market for tourism. Again, significantly, especially in countries that have them to participate in tourism, create favorable conditions. The study is aimed at assessing compliance with the requirements disabled guests in hotels in Prešov district by the providers of accommodation services.

Key words: Hotel, Disabled guest, Tourism

Abstrakt

Krajiny Európskej únie zvyšujú požiadavky na bezbariérovosť prostredia. Takáto úprava prostredia sa prakticky stáva úplnou samozrejmosťou. Slovensko v oblasti bezbariérového prístupu vo všeobecnosti zaostáva. Telesne postihnutí ľudia predstavujú v cestovnom ruchu malý segment, ktorému sa zatiaľ nevenuje zvýšená pozornosť. Z vývojového hľadiska má ich účasť na cestovnom ruchu narastajúcu tendenciu. Opätovne, výrazne hlavne v krajinách, ktoré im na účasť na cestovnom ruchu vytvárajú vhodné podmienky. Štúdia sa zameriava na hodnotenie splňania požiadaviek telesne postihnutých hostí v hoteloch v okrese Prešov zo strany poskytovateľov ubytovacích služieb.

Kľúčové slová: Hotel, telesne postihnutý hosť, cestovný ruch

¹ Adresa pracoviska: Ing. Kristína Šambronská, PhD., Katedra turizmu a hotelového manažmentu, Fakulta manažmentu, Prešovská univerzita, Konštantínova 16, 080 01 Prešov
E-mail: kristina.sambronska@unipo.sk

Úvod

Cestovanie priamo úmerne evokuje pohyb - medzi mestami, destináciami, štátmi. Pohyb však pre každého nie je samozrejmosťou. Jeho obmedzenie, dokonca znemožnenie môže predstavovať obrovský problém. Hlavne ak navštívené prostredie nie je prispôsobené obmedzeným schopnostiam človeka.

Produkt ubytovacieho zariadenia je vytváraný pre určitú skupinu alebo určité skupiny (segmenty) hostí. Existuje viacero delení segmentov na základe stanovených kritérií. Podľa špecifických kritérií ide o rodiny s deťmi, zdravotne hendikepované osoby, invalidov (Novacká 1994). Hendikepované osoby, ako uvádza Slowík (2007), sú ľudia, ktorí sa s postihnutím narodili alebo k nemu prišli následkom vážneho úrazu, či ochorenia.

Berúc do úvahy koeficient nehodovosti a narastajúci počet vhođených postihnutí (eventuálne prejaveneých sa počas vývoja) je možné prísť k zisteniu, že takmer 15% obyvateľstva Slovenska je invalidných. Medzi najčastejšie sa vyskytujúce vrodené alebo genetické postihnutia zaradzuje Slowík (2007) napríklad vrodené chyby lebky, rozštepý lebky, pier, čeľusti, chrbtice, nevyvinutie končatín alebo ich častí, detská mozgová obrna. Bohuslavová (2012) doplňa tieto chyby o poruchy rastu (trpasličí vzrast a pod.) a svalovú dystrofiu. Získané telesné postihnutia sú podľa Bohuslavovej (2012) postihnutia získané úrazom, či chronickým ochorením počas života, neprihliadajúc na vek človeka. Uvedený segment zahŕňa rôzne postihnutia, ktoré zahŕňajú aj sluchovo a zrakovo postihnutých. Štúdia je zameraná na ľudí s obmedzenou schopnosťou pohybu.

Ryglová, Burian a Vajčnerová (2011) tvrdia, že cestovný ruch osôb s hendikepom sa dostáva do centra pozornosti poskytovateľov služieb, cestovných kancelárií a špecializovaných agentúr. V týchto prípadoch je nutné zohľadniť typ obmedzenia a prispôbiť mu dopravné prostriedky, vybavenie ubytovacích a stravovacích zariadení, informačné symboly, ovládanie výťahov a podobne. Autori ďalej poznamenávajú, že v súčasnosti ubytovacie služby tvoria najvýraznejšiu časť príjmu v cestovnom ruchu, napriek tomu, že ubytovanie samotné nie je cieľom žiadnej cesty, ale podmienkou pre naplnenie účelu cesty.

Cestovanie zdravotne postihnutých si vyžaduje oveľa precíznejšiu prípravu a vybavenie. Podľa stupňa postihnutia sa cestovateľ, prípadne spolucestujúci (rodina), musia vybaviť potrebnými pomôckami (napr.: otočné sedačky, elektrické posuvy sedačiek, výsuvné sedačky do vyšších vozidiel, presadacie zariadenia, zdvíhacie zariadenia, nakladače invalidných vozíkov a pod.) (Krajníková 2010).

Cieľ, materiál a metódy

Cieľom predkladanej štúdie je prezentovať výsledky hodnotenia splňania požiadaviek telesne postihnutých hostí v hoteloch v okrese Prešov (pre segment s obmedzenou možnosťou pohybu) z pohľadu poskytovateľov ubytovacích služieb. Bola použitá dotazníková metóda. Boli oslovené všetky hotely v okrese Prešov.

Druhy telesného postihnutia a ich špecifické nároky na ubytovacie služby

V krajinách Európskej únie sa ľuďom so zdravotným postihnutím venuje oveľa väčšia pozornosť ako na Slovensku. Bezbariérové vstupy do múzeí a ďalších kultúrnych, či historických zariadení sú úplnou samozrejmosťou. Týka sa to aj cestovania vo vlakoch, či autobusoch. Obslužný personál je pripravený na presun a cestovanie hendikepovaných ľudí a málokedy sa stretnete s neochotou pomôcť. Zdravotne postihnutí cestujúci môžu počas svojej dovolenky využiť aj celý rozsah služieb rôznych agentúr či organizácií – ide väčšinou o komerčné služby – ktoré ponúkajú prevoz z jedného miesta do druhého, príslušnú opateru a ďalšie potrebné služby (Zbrehová 2009). Rovnaká situácia je aj v medzinárodnom hotelierstve, kde sa telesne postihnutým osobám venuje zvláštna pozornosť. Zriaďujú sa pre nich špeciálne upravené izby, upravené prístupové cesty a pod. Kategorizácia telesného postihnutia je veľmi zložitá vzhľadom na mieru hendikepu a možné kombinácie zdravotných postihnutí.

Do prvej skupiny sú zaradení ľudia s ľahším telesným postihnutím. Používajú palice alebo francúzske barle, prípadne ide o starších ľudí. Problémom sú napríklad vysoké schodiskové stupne, problematické je nastupovanie do dopravných prostriedkov a veľké nebezpečenstvo predstavuje klzký terén.

Do druhej skupiny sú radené osoby, ktoré sa pohybujú pomocou francúzskych barlí alebo pomocou protetických a ortopedických pomôcok, ktoré im umožňujú stáť a vo veľkej miere aj chodiť. Neprekonateľný problém sú schody, dopravné prostriedky takmer neprípustné.

Do tretej skupiny patria vozičkari. Aj v rámci tejto skupiny existujú podstatné rozdiely. Sú vozičkari, ktorí potrebujú vozík len na pohyb vonku, lebo nie sú schopní dlhšie stáť alebo chodiť (osoby s amputovanou dolnou končatinou, alebo starší ľudia, ktorým pohyb sťažuje ich vek). Ďalšou kategóriou sú vozičkari, ktorí sú síce trvalo pripútaní na invalidný vozík, ale sú samostatní. Vo výnimočných situáciách potrebujú pomoc druhej osoby. Dochádzajú do zamestnania autom, starajú sa o vlastné deti. Následnou skupinou sú vozičkari, ktorí pri niektorých úkonoch potrebujú asistenciu druhej osoby (napr.: pri premiestňovaní sa z vozíka na lôžko, pri osobnej hygiene, pri pohybe vonku). Ďalej treba spomenúť vozičkarov, ktorí potrebujú pomoc druhej osoby 24 hodín denne. Sú to väčšinou ľudia, ktorí majú ochrnuté všetky štyri končatiny. Zvláštnou skupinou sú ľudia pohybujúci sa na elektrickom vozíku. Tí majú väčšinou poškodené aj horné končatiny. Títo ľudia majú vzhľadom na špecifický druh vozíka zvýšené nároky na priestor.

Základné požiadavky na dispozičné riešenia ubytovacích zariadení

Vstupy do ubytovacích zariadení

Pokiaľ nie je možné vyhnúť sa schodom vedúcim k hlavnému vstupu do budovy, je vhodné navrhnuť rampu. Rampa nemá byť „bočným vstupom“ (náhradným riešením), ktorému chýba dôstojnosť a reprezentatívnosť vstupných priestorov (Filipová 1998). Rampa pri svojich predpísaných sklonoch je priestorovo náročná. Najčastejšie sa používa pri potrebe prekonať výškový rozdiel do 45 cm (Samová a kol. 1999). Požiadavky na rampu udáva aj Vyhláška 192/94 Z. z., Dôležitá je dĺžka rampy (napr.: ak nie je rampa dlhšia ako 3 m, môže byť sklon 1:8 (12,5%). Rampy nesmú byť užšie ako 1,5 m a musia byť opatrené držadlami po oboch

stranách (výška 20 cm ako aj vo výške 75 cm) a vodiacou tyčou (výška 30 cm). V exteriéri v zimnom období musí byť drsný povrch (prípadne povrch temperovaný). Za zmienku stojí aj farebné a reliéfne rozlíšenie začiatku a konca rampy.

Projektant sa môže stretnúť s tým, že nie je možné nahradiť schodište rampou. Jediným riešením je použiť schodiskové plošiny. Opätovne je nutné vrátiť sa k vyhláške 532/2002 Z. z., v rámci ktorej sa uvádzajú rozmery pred vstupom do stavby v prípade použitia rôznych typov dverí (posuvné, otváranie smerom dnu, turnikety). Vo dverách nesmie byť prah. Kľučka a vodorovné madlo sa umiestňuje do výšky 1,1 m a zámok do výšky 1 m.

Podľa Šestákovej a Lupača (2010) pri navrhovaní vstupov do budovy je treba dodržať tieto zásady:

- vstupy musia byť jednoducho vizuálne rozoznateľné,
- karuselové dvere, musia byť doplnené ďalšími otváracími dverami,
- elektronický vrátnik (nepočujúce osoby) s akustickou a optickou signalizáciou,
- obojstranný komunikačný systém musí umožňovať indukčný odposluch (nedoslýchavé osoby).

Výtahy

Stavby sa prednostne vybavujú výtahmi. Na prekonávanie výšky jedného podlažia sú najvhodnejšie:

- plošinové výtahy,
- schodiskové výtahy
- schodolezy.

Vyhláška 532/2002 Z. z. ustanovuje rozmery vstupných dverí výtahu, ich rozmer, rozmer kabínového výtahu. Výtahová kabína musí byť vybavená telefónnym alebo signálnym zariadením (výška 1 m). Z hľadiska nepočujúcich treba aj svetelné signalizačné zariadenie (privolanie pomoci v prípade poruchy).

Hotely

Zásady riešenia vstupných priestorov sú rovnaké ako u ostatných objektov. Zvláštne požiadavky vznikajú pri dispozičnom riešení jednotlivých izieb (a sociálneho vybavenia). Dispozičné riešenie musí odpovedať manévrovacím možnostiam vozíka a jeho bezkolízemu prejazdu priestormi (Šestáková a Lupač 2010). Minimálna šírka chodby pre prejazd vozíka, je 90 cm. Minimálny manévrovací priestor pre vozík je 1,2 x 1,5 m (minimálne), pre elektrický vozík je nedostatočný.

Sociálne zariadenia

Značenie spoločných hygienických zariadení v hotelovej hale musí byť viditeľné, odborne navrhnuté a vyrobené s použitím medzinárodných piktogramov (Sládek 2007). Kúpeľňa musí spĺňať plošné nároky na manipuláciu s invalidným vozíkom. Vaňa (minimálny rozmer 160 x 70 cm), by mala mať hornú hranu vo výške 52 až 55 cm. V prípade umývadla, malo by byť plytké, výška hornej hrany by mala byť do výšky cca 75 cm. Páková batéria (s poistkou proti opareniu) by mala byť na umývadle. Nad umývadlom sa umiestňuje sklopné zrkadlo. Záchod musí mať najmenší rozmer 140 x 180 cm a dvere sa musia vždy otvárať von. Výbava kúpeľne

a sociálneho zariadenia musí byť opatrená držadlami a opierkami. (Samová, Puškár a Mikulová 1999).

Parkovacie priestory

Podľa vyhlášky 532/2002 musí byť šírka stojiska na odstavnej ploche pre vozidlo osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie najmenej 3500 mm a môže mať sklon najviac 1:20. Miesto na parkovisku pre autá osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie musí byť s verejnou pešou plochou spojené zošíkmeným obrubníkom širokým najmenej 1000 mm so sklonom najviac 1:8.

Výsledky a diskusia

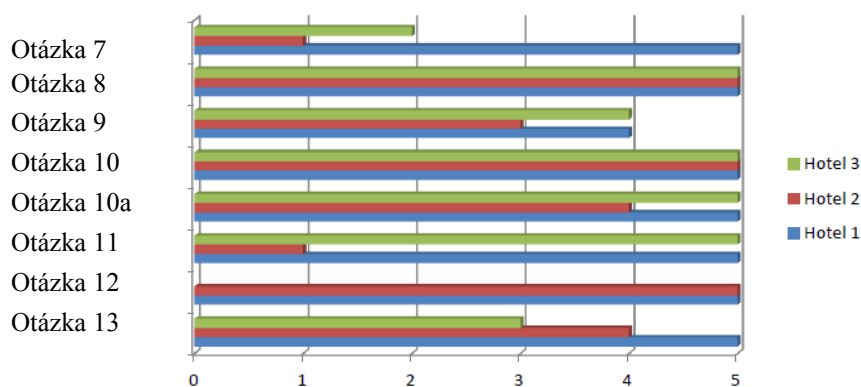
V okrese Prešov sa nachádza sedem hotelov (k decembru 2015) - dva sú situované v centre mesta Prešov, tri mimo centra mesta a dva mimo mesta Prešov (dva 1* hotely, dva 3* hotely a tri 4* hotely). Zo siedmich hotelov iba tri spĺňajú požiadavku bezbariérového vstupu.

	Vstup do hotela	Vstupné dvere	Výťah	Počet bezbar. izieb	Poloha izieb
Hotel 1	Rampa vedúca k hlavnému vchodu	Fotobunka	Pred vstupom je priestor min. 1400x1400 cm	2	2. a 4. poschodie
Hotel 2	Bezbariérový hlavný vchod	Otváranie smerom von, s plošinou (min. 1500 x 1500 mm) + šírka dverného krídla	Dlhodobo nefunkčný	1	1. poschodie
Hotel 3	Bočný bezbariérový vchod	Otváranie smerom dnu, pred nimi je plošina (min. 1500 x 1500 mm)	Nie je potrebný	14	Prízemie

Tabuľka 1 – Komparácia odpovedí hotelov a hendikepovaných hostí

Zdroj: Vlastné spracovanie

Ďalšie otázky poskytovateľov ubytovacích služieb (hotely) boli hodnotené na škále od 1 (- úplne nesúhlasím) do 5 (- úplne súhlasím). Odpovede hotelov, ktoré majú bezbariérový prístup znázorňuje graf číslo 1.



Graf 1 - Technické informácie o bezbariérovosti hotelov

Zdroj: Vlastné spracovanie

Otázka 7: Vstupy do objektov dokážu telesne postihnutí hostia používať úplne samostatne.

Otázka 8: Telesne postihnutí hostia dokážu samostatne používať výtah.

Otázka 9: Telesne postihnutí hostia sa dokážu pohybovať v interiéri hotela bez pomoci inej osoby.

Otázka 10: Sociálne zariadenia v jednotlivých izbách spĺňajú nároky na manipuláciu s invalidným vozíkom dostatočne.

Otázka 10a: Sociálne zariadenia určené pre verejnosť v hoteli spĺňajú nároky na manipuláciu s invalidným vozíkom dostatočne.

Otázka 11: Izby pre telesne postihnutých hostí sú vybavené zníženými kľúčkami, vypínačmi a podobnými prvkami zjednodušujúcimi pohyb týchto hostí.

Otázka 12: Parkovacie priestory sú označené a dostatočne prispôsobené hosťom s obmedzenou schopnosťou pohybu.

Otázka 13: Zariadenia určené pre telesne postihnutých sú v hoteli vždy funkčné.

Nasledujúca časť otázok dotazníka bola zameraná na pravidelnosť návštev hendikepovaných hostí – na čo kladne odpovedal iba jeden hotel. Žiaden z hotelov neposkytuje zľavy pre uvedený segment. Zároveň žiaden z dopytovaných hotelov neponúka hendikepovaným hosťom nadštandardné služby (napr.: transport do nemocnice, lekára a pod.).

Hotely poskytujú školenia zamestnancov zamerané na komunikáciu a prácu s hendikepovanými hosťami. Podľa dotazníka školenia tohto typu neponúka ani jeden prešovský hotel. Avšak na otázku, či sú zamestnanci pripravení na presun a obsluhu hostí s obmedzenou schopnosťou pohybu odpovedali všetky hotely kladne.

Otázka	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3
zvýhodnené ceny za ubytovacie pobyty pre telesne postihnutých hostí	nie	nie	nie
ponuka nadštandardných služieb pre hendikepovaných hostí	nie	nie	nie
školenia na komunikáciu a prácu s hendikepovanými hosťami pre zamestnancov hotela	nie	nie	nie
Otázky hodnotené na škále od 1 (nesúhlasím) do 5 (súhlasím)			
zvýšená pozornosť hendikepovaným hosťom	áno	áno	áno
hendikepovaní hostia majú možnosť využívať služby rovnakej kvality, ako ostatní hostia	5	5	5
zamestnanci sú pripravení na presun a obsluhu hostí s obmedzenou schopnosťou pohybu	5	5	5
pozitívna odozva od hostí, ktorí v minulosti navštívili hotel	5	5	5

Tabuľka 2 – Odpovede na ostatné požiadavky telesne postihnutých hostí

Zdroj: Vlastné spracovanie

Zisťovanie bolo zamerané, okrem iného, aj na fakt, či existuje závislosť medzi vekom a návštevnosťou hotelov. Bola stanovená hypotéza H1: Existuje reálny predpoklad, závislosti medzi vekom a návštevnosťou hotelov.

Pre verifikovanie alebo vyvrátenie tejto hypotézy bol použitý χ^2 – kvadrát. Pre vyhodnotenie rozdielu pomocou χ^2 – kvadrátu bola zvolená hladina významnosti $\alpha=0,05$.

Vek	navštevujú	nenavštevujú	spolu
15 r.	0	1	1
15 - 20	6	1	7
20 - 30	4	3	7
30 - 50	4	3	7
50 - 60	1	10	11
60 a viac	2	5	7
spolu	17	23	40

Tabuľka 3 Pozorované početnosti

Zdroj: Vlastné spracovanie

Vek	navštevujú	nenavštevujú	spolu
do 15 r.	0,425	0,575	1
15 - 20	2,975	4,025	7
20 - 30	2,975	4,025	7
30 - 50	2,975	4,025	7
50 - 60	4,675	6,325	11
60 a viac	2,975	4,025	7
spolu	17	23	40

Tabuľka 4 Očakávané početnosti

Zdroj: Vlastné spracovanie

Vek	navštevujú	nenavštevujú	spolu
do 15 r.	0,425	0,314130435	0,73913
15 - 20	3,075840336	2,273447205	5,349288
20 - 30	0,353151261	0,261024845	0,614176
30 - 50	0,353151261	0,261024845	0,614176
50 - 60	2,888903743	2,13527668	5,02418
60 a viac	0,319537815	0,236180124	0,555718
spolu	7,415584416	5,481084133	12,89667

Tabuľka 5 Hodnoty χ^2 - kvadrátu pre jednotlivé dvojice

Zdroj: Vlastné spracovanie

Počet stupňov voľnosti $Df = (r-1) \times (s-1) = (6-1) \times (2-1) = 5$

$$\chi^2_{0,95} = 11,07$$

$$\chi^2 = 12,89666855$$

$$\chi^2 > \chi^2_{0,95}$$

Vypočítaná hodnota χ^2 predstavuje rozdiel medzi skutočnosťou a vyslovenou hypotézou. Uvedená hodnota je porovnaná s hraničnou hodnotou χ^2 – kvadrátu pri zvolenej hladine významnosti a počet stupňov voľnosti Df , kde r je počet riadkov a s je počet stĺpcov. To znamená potvrdenie hypotézy H_1 , že medzi vekom a návštevnosťou existuje závislosť.

Na základe získaných teoretických poznatkov, pozorovania, analýzy hotelov v prešovskom okrese a analýzy dotazníkov získaných od hendikepovaných hostí hotelov je možné vytvoriť návrhy na zlepšenie bezbariérového prostredia a zvýšenie kvality poskytovaných služieb pre týchto hostí. Opatrenia by bolo vhodné sústrediť do oblastí:

- uskutočňovanie kontrolnej činnosti dodržiavaním platnej legislatívy pre hotelové zariadenia,
- tvorba bezbariérového externého prostredia,
- podpora hotelov pre rozvoj prostredia bez bariér,
- úprava prvkov zjednodušujúcich pohyb v konkrétnych izbách hotelov,
- úprava cien pobytov pre hendikepovaných hostí,
- podpora školení a kurzov pre zamestnancov zameraných na prácu s telesne postihnutými hosťami.

Záver

Bariéry sú na Slovensku v súčasnosti na každom kroku. Spoločnosť si stále nezvykla na to, že medzi nami žijú aj ľudia so špecifickými potrebami. Potreby, aké má bežný človek má aj človek s telesným postihnutím. Má potrebu pracovať, zúčastňovať sa kultúrnych, či športových akcií, cestovať, stretávať sa s priateľmi. Cestovný ruch je založený na konceptoch pohostinnosti a otvorenosti, predstavuje porozumenie rôznym potrebám návštevníkov. Práve to je kľúčom k úspechu. Empatia hostiteľa smerom k hosťom v spojení s lepšími znalosťami a pochopením ich potrieb vedie ku kvalite poskytovaných služieb. A to aj služieb pre telesne hendikepovaných ľudí.

Článok je súčasťou vedecký grantovej agentúry Ministerstva školstva (projekt č Kega 020PU-4/2015 - Tvorba multimediálnych webových dokumentov pre e-learning a zlepšovanie kvality manažérov vedomostí a študentov).

Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda: RNDr. Jana Mitriková, PhD.

Použitá literatúra

1. BOHUSLAVOVÁ, O., 2012. *Vplyv prístupnosti prostredia na integráciu ľudí s ťažkým telesným postihnutím: diplomová práca*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava, Katedra sociálnej psychológie.
2. FILIPOVÁ, D., 1998. *Život bez bariér*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-7169-233-6.
3. KOCANOVÁ, K., 2013. *Analýza ponuky produktov hotelov v okrese Prešov pre špecifický segment – telesne postihnutých*: bakalárska práca. Prešov: PU FM
4. KRAJNÍKOVÁ, D., 2009/2010. *Turizmus seniorov a turizmus zdravotne postihnutých: seminárna práca*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu.
5. MADZÍKOVÁ, A., J. MITRIKOVÁ a A. ŠENKOVÁ, 2015. Quality of life of seniors in the context of population ageing in Slovakia. In. *Ekonomický časopis - XXI=Economic annals - XXI* [elektronický zdroj]. No. 7-8 (1). p. 109-112. ISSN1728-6239. Dostupné na: http://soskin.info/en/ea/2015/7-8-1/contents_27.html
6. NOVACKÁ, E., 1994. *Hotelierstvo, ubytovacie zariadenia a ich služby*. Bratislava: SOFA. ISBN 80-85752-18-2.
7. RYGLOVÁ K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch – podnikateľské princípy a príležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-4039-3.
8. SAMOVÁ, M. a kol., 2008. *Tvorba bezbariérového prostredia*. Bratislava: Eurostav. ISBN 978-80-89228-10-2.
9. SAMOVÁ M., P. PUŠKÁR a Z. MIKULOVÁ, 1999. *Bývanie bez bariér*. Bratislava: Fakulta architektúry STU.
10. SLÁDEK, G., 2007. *Manažment v pohostinstve a hotelierstve*. Bratislava: EPOS. ISBN 978-80-8057-718-6.
11. SLOWÍK, J., 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
12. ŠESTÁKOVÁ I. a P. LUPAČ, 2010. *Budovy bez bariér*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3225-1.
13. Vyhláška 192/1994 Zb. Ministerstva životného prostredia SR o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou.
14. Vyhláška 277/2008 Z. z. Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, ktorou sa stanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried
15. Vyhláška 532/2002 Z. z. Životného prostredia, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie