

Mladá veda

Young Science

Asociácia doktorandov Slovenska

Determinanty pracovnej mobility na Slovensku

Úvod do problematiky nákupných centier

Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 8, ročník 5., vydané v decembri 2017

ISSN 1339-3189

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

Fotografia na obálke: Pltník v Pieninách. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

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

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

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, Ph.D. (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)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

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

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSŠ 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.

POŽIADAVKY CESTOVNÝCH KANCELÁRIÍ NA PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE VYBRANÝCH PRACOVNÝCH POZÍCIÍ

TOUROPERATOR`S REQUESTS FOR A PERSONAL SECURITY OF SELECTED
WORK POSITIONS

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 act as 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

Employees who are educated, responsible and motivated in their job are aware that for consumer is not only important what they are doing, but also how they do it. Tourism companies pay more attention to their workers; because of employees are the sources of its performance. One of the most important factors on the quality of the service provided, the satisfaction of the customers and, ultimately, the success of the business are employees. The study is focused on tour operator's requirements for staff on selected jobs positions. At the center of interest, it is the job of sales agents in tour operators and a tourist guide for tour operators.

Key words: tourism, tour operator, employee

Abstrakt

Vzdelaní, zodpovední a motivovaní pracovníci, ktorí sú si vedomí, že pre spotrebiteľa nie je dôležité len to, čo preňho robia, ale aj to, ako to robia, sú v službách nevyhnutnosťou. Podniky cestovného ruchu venujú väčšiu pozornosť svojim pracovníkom, pretože tí sú zdrojom jeho výkonnosti. Zamestnanci rozhodujú o kvalite poskytnutej služby, o spokojnosti zákazníkov a v konečnom dôsledku aj o úspechu podniku. Štúdia je zameraná na pracovné požiadavky pre zamestnancov cestovnej kancelárie na vybrané pracovné miesta. V centre

¹ Adresa pracoviska: Ing. Kristína Šambronská, PhD. Konštantínova 16, 080 01 Prešov
E-mail: kristina.sambronska@unipo.sk

záujmu ide o pracovné pozície referent predaja v cestovnej kancelárii a sprievodca cestovného ruchu pre cestovnú kanceláriu.

Kľúčové slová: cestovný ruch, cestovná kancelária, zamestnanec

Úvod

Cestovný ruch predstavuje významnú súčasť ekonomík viacerých štátov vyspelého, ale aj rozvojového sveta. Podľa údajov Svetovej rady cestovania a cestovného ruchu (WTTC) je cestovný ruch jedným z najvýznamnejších tvorcov pracovných miest a súčasne jedným z najziskovejších odvetví svetovej ekonomiky (Mikušáková 2010). Prínosy cestovného ruchu sa prejavujú v makroekonomických vzťahoch, v ekonomike subjektov pôsobiach v cestovnom ruchu ako aj pri tvorbe pracovných príležitostí v regiónoch s problémami zamestnanosti (Ryglová a kol. 2011).

Ekonomický potenciál cestovného ruchu je obrovský. Vďaka svojej dynamickosti, nízkej kapitálovej a importnej náročnosti ako aj pre vysoký podiel živej práce je cestovný ruch jedným z rozhodujúcich nástrojov znižovania nezamestnanosti a rozvoja regiónov. Sektor európskeho cestovného ruchu, ktorý tvorí približne 1,8 milióna prevažne malých a stredných podnikov zamestnávajúcich okolo 5,2 % celkovej pracovnej sily (čo je asi 9,7 milióna pracovných miest) vytvára v EÚ viac ako 5 % HDP. Cestovný ruch tak predstavuje tretiu najrozsiahlejšiu sociálno-ekonomickú aktivitu v EÚ (po obchodnom, distribučnom odvetví a stavebníctve) (Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020 2013).

V súčasnosti sa všetky podniky pohybujú v prostredí, ktoré je dynamické, turbulentné a chaotické. Čoraz viac podnikov musí vyvíjať stále väčšie úsilie na to, aby si dokázali zabezpečiť úspech aj v dlhodobom horizonte. Predpokladom tohto úspechu sú ľudia, ich motivácia, schopnosti, zručnosti, flexibilita a kreativita, ktoré sa stávajú najdôležitejším strategickým zdrojom fungovania podnikov (Blašková 2003). Cestovný ruch je bezprostredne závislý na kvalite ľudských zdrojov. Ľudia poskytujú služby ľuďom, sú základným faktorom ovplyvňujúcim kvalitu služieb. Úspech teda závisí na vhodnom výbere ľudí (Ryglová a kol. 2011).

Požiadavky cestovných kancelárií na zamestnancov

Ľudské zdroje zohrávajú v rozvoji cestovného ruchu dôležité a nezastupiteľné miesto. Kvalita poskytnutej služby úzko súvisí s kvalitou personálu. Kvalifikovaný a dobre pripravený zamestnanec je konkurencieschopný a uplatnenie na trhu práce si nájde oveľa ľahšie. Vzdelanostná štruktúra tak priamo vplýva na rozvoj cestovného ruchu. Ľudia s vyšším vzdelaním skôr nájdu uplatnenie na trhu práce (Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020 2013).

Borovský a kol. (2008) rozumejú pod pojmom „ľudia v cestovnom ruchu“ tých, ktorí prichádzajú do priameho styku so zákazníkmi, a to buď primárne alebo sekundárne. Primárnymi účastníkmi vzťahu sú tí podnikatelia a ich zamestnanci, ktorí sa priamo podieľajú na poskytovaní služieb cestovného ruchu a so zákazníkmi prichádzajú do priameho kontaktu.

Sekundárnymi účastníkmi sú obyvatelia stredísk cestovného ruchu, ktorí pracujú v iných odvetviach ako cestovný ruch (poštovní, bankovní úradníci, predavači v obchodoch a pod.) a do styku so návštevníkmi prichádzajú zriedkavo. Služba sa v cestovnom ruchu

dodáva na rôznych miestach a je preto nevyhnutné, aby všetci, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu so zákazníkmi, boli „prozákaznícky orientovaní“, disponovali dobrými komunikačnými, jazykovými a odbornými predpokladmi.

Charakter produktu CK podmieňuje jedinečnú úlohu ľudskej práce v priebehu tvorby a poskytovania služieb. Ľudská práca má v cestovnom ruchu osobitosti, ku ktorým patria:

- výsledok práce priamo závisí od návštevníkov a personálu poskytujúceho služby,
- pracovný výkon je výsledkom čiastkových úkonov viacerých pracovníkov v pracovnom procese,
- veľký počet sezónnych pracovníkov môže negatívne ovplyvniť činnosť a výsledky práce,
- požiadavky návštevníkov na tú istú službu v istom čase a priestore sa odlišujú podľa veku, charakteru a inteligencie,
- vyšší výkon možno dosiahnuť iba účinnejším využitím ľudských zdrojov, vhodnou motiváciou pracovníkov a záujmom pracovať v cestovnom ruchu (Čaplová 2007, s. 12 - 13).

Zabezpečenie personálnych činností patrí do kompetencie personálneho útvaru. V malých cestovných kanceláriách tento útvar chýba, personálne činnosti v nich vykonáva manažér alebo sám vlastník podniku (Pompurová 2011).

Z vyššie uvedených osobitostí práce v cestovnom ruchu vyplývajú určité požiadavky na pracovníkov cestovných kancelárií. Na prácu v týchto podnikoch má zreteľný vplyv najmä sezónnosť, ktorá sa prejavuje v rôznej potrebe personálu. Zákazníci sú tí, ktorí hodnotia správanie sa pracovníkov a ich pracovného výkonu. Nevhodný výber pracovníkov, ich nevôľa či nedostatočná motivácia sa prejavuje zreteľnejšie ako v iných odboroch (v nespokojnosti zákazníkov a zhoršením prosperity cestovnej kancelárie) (Čaplová 2007).

Jakubíková (2012, s. 282) uvádza nasledujúce požiadavky kladené na zamestnanca v cestovnom ruchu: odbornosť a potrebná kvalifikácia, znalosť produktu, znalosť prostredia, zdvorilosť, dôveryhodnosť, spoľahlivosť, vnímavosť, komunikatívnosť, dobré vystupovanie. Medzi hlavné požiadavky na zamestnancov v cestovnej kancelárii podľa Čaplovej (2007, s. 13) patria:

- komunikatívnosť,
- ovládanie aspoň jedného svetového jazyka,
- pracovná disciplína a morálka,
- zvládnutie práce na počítači (internet, Word, Excel),
- kultúrna úroveň vystupovania a oblečenia,
- schopnosť poznať, predvídať a uspokojovať požiadavky zákazníkov,
- profesionálna orientácia v odbore cestovného ruchu,
- schopnosť riešiť krízové situácie,
- ovládanie základnej kancelárskej techniky ako fax, kopírovací stroj, telefón a pod.,
- ochota ďalej vzdelávať sa.

Organizačná štruktúra a náplň práce zamestnancov v cestovných kanceláriách

Organizačná štruktúra podnikateľského subjektu závisí spravidla od jeho veľkosti, ktorá zodpovedá ponuke jeho činností, ale aj od toho, či má povahu samostatnej prevádzkovej

jednotky alebo či je jednou zo zložiek väčšej organizačnej štruktúry (Ali Taha a Tej 2016). S ohľadom na obsah činností, ciele a vlastnícke vzťahy neexistuje univerzálna organizačná štruktúra podniku cestovnej kancelárie. V menšom podniku dochádza ku kumulácii činností, väčší podnik má výhodu v tom, že pre jednotlivé činnosti môže mať samostatného pracovníka alebo útvar. Vnútna organizácia podniku cestovnej kancelárie vychádza z jeho organizačného poriadku. Ten určuje pravidlá organizácie, členenie podniku, delbu práce, zodpovednosť pracovníkov a činnosti, ktoré je potrebné vykonať pre splnenie úloh podniku. Hlavnou úlohou organizačného poriadku je dosiahnuť určitú mieru organizovanosti. Všetky pracovné miesta musia byť zadefinované s určením miesta v organizačnej štruktúre (Orieška 2011).

Právomoci a zodpovednosť zamestnancov určuje organizačný poriadok a jednotlivé činnosti pracovníka určuje pracovná náplň. Za plnenie úloh zodpovedá riaditeľ cestovnej kancelárie. Zamestnanci sa s určením svojej náplne práce do istej miery špecializujú, a tým rastie kvalita poskytovaných služieb. Náplň práce jednotlivých zamestnancov cestovnej kancelárie podľa Čaplovej (2007, s. 10-11) je:

Riaditeľ, ekonóm: riadi styk s dodávateľmi a uzatvára zmluvy, vybavuje reklamácie, pripomienky a podnety zo strany klientov, vedie kompletnú personálnu agendu a vyberá nových zamestnancov, stará sa o rozvoj a vzdelávanie zamestnancov, vytvára spoluprácu s ostatnými CK, vedie účtovníctvo podniku, zostavuje a eviduje rozpočet podniku, kalkulácie pre jednotlivé činnosti podniku, zabezpečuje úhrady faktúr a odvod daní, vedie kompletnú mzdovú evidenciu.

Referent predaja: poskytuje informácie klientom, uzatvára zmluvy o obstaraní zájazdu s klientmi, reprezentuje cestovnú kanceláriu / cestovnú agentúru svojím konaním, vystupovaním a komunikáciou, podieľa sa na príprave nového katalógu.

Sprievodca: sprievodcovia majú osvedčenie na vykonávanie sprievodcovskej činnosti v zmysle platnej legislatívy a svoju činnosť vykonávajú podľa potreby (Čaplová 2007, s. 10-11).

V podmienkach Slovenskej republiky má činnosť sprievodcu cestovného ruchu charakter viazanej živnosti (Uher, Švedová a Šenková 2013). Podmienky sprievodcovskej činnosti paralelne upravuje aj osobitný zákon, ktorým je zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. S účinnosťou od 1. júna 2006 došlo zákonom č. 186/2006 Z. z. k jeho novelizácii, ktorou dochádza aj k osobitnej úprave výkonu činnosti sprievodcu cestovného ruchu nasledovne, kde podľa:

§ 5a ods. 1 - Sprievodca v cestovnom ruchu je fyzická osoba, ktorá sprevádza objednávateľov a podáva v dohodnutom jazyku výklad o kultúrnom a prírodnom dedičstve a má odbornú spôsobilosť, na ktorú má osvedčenie o získanom vzdelaní v zmysle § 14 zákona č. 568/2009 Z. z. celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Metodika

Hlavným cieľom práce je na základe pracovných požiadaviek určiť kritéria pre prijatie zamestnancov do cestovnej kancelárie. Bližšie zameranie je na zistenie kritérií pre prijatie na

pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii a sprievodca cestovného ruchu pre cestovnú kanceláriu.

Na základe naformulovaného zámeru a cieľa štúdie boli stanovené hypotézy.

H1: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v závislosti cestovnej kancelárie v požiadavkách na:

H1A: dosiahnuté vzdelanie pre pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii

H1B: počet požadovaných jazykov pre pracovné pozície sprievodca cestovného ruchu a referent predaja v cestovnej kancelárii.

H2: Predpokladáme, že neexistujú štatisticky významné rozdiely v požiadavke prax v odbore CR pre pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii a sprievodca cestovného ruchu.

Pre dosiahnutie cieľa bola zvolená metóda dotazníka, ktorý bol anonymný a bol rozposielaný do cestovných kancelárií v Prešovskom samosprávnom kraji. Výskumnú vzorku tvorilo 30 cestovných kancelárií. Otázky v dotazníku boli zamerané na pracovné pozície referent predaja a sprievodca cestovného ruchu.

Pri spracovaní skúmanej problematiky bolo použitých viacero metód a to popisná štatistika, otázky boli vyhodnocované percentuálnym podielom v tabuľkách a odpovede na otvorené otázky boli spracované do textu podľa frekvencie ich výskytu, ďalej bola použitá analýza, syntéza a komparácia. Pre overovanie hypotéz boli použité štatistické metódy chi-kvadrát a Studentov párový t-test pre závislé výbery.

Výsledky a zistenia

Výskumu sa zúčastnilo 30 cestovných kancelárií v rámci Prešovského samosprávneho kraja a to konkrétne z miest Prešov, Poprad, Vranov nad Topľou a Bardejov. Najviac cestovných kancelárií 9, pôsobí na trhu od 1 – 5 rokov, 8 cestovných kancelárií pôsobí na trhu už viac ako 15 rokov, 7 cestovných kancelárií uviedlo rozpätie od 6 – 10 rokov a 6 cestovných kancelárií pôsobí na trhu 11- 15 rokov. Z hľadiska počtu zamestnancov v cestovnej kancelárii 17 subjektov sa zaradilo medzi podniky s počtom zamestnancov do 20. Z celkového počtu 30 cestovných kancelárií, 12 uviedlo počet zamestnancov od 0 – 3 a iba 1 podnik má viac ako 20 zamestnancov.

<i>Aký spôsob overenia informácií o uchádzačoch na pracovné miesta najčastejšie využívate? (max. 2 odpovede)</i>		
	počet	%
Overovanie údajov zo životopisu	21	38,89
Overovanie referencií uchádzačov	5	9,26
Štruktúrovaný hĺbkový pohovor	24	44,44
Profily na sociálnych sieťach	4	7,41
Iné	0	0,00

Tabuľka 1 - Overenie informácií o uchádzačoch v CK

Zdroj: vlastné spracovanie

Na otázku aký spôsob overenia informácií o uchádzačoch cestovná kancelária využíva, 44,44 % odpovedí pripadá na štruktúrovaný hĺbkový pohovor ako najčastejší spôsob. Ďalším častým spôsobom, ktorý respondenti označili je overovanie údajov zo životopisu uchádzačov (21 subjektov). Možnosť využitia spôsobu overenia prostredníctvom profilov na sociálnych sieťach využívajú z celkového počtu 30 len 4 cestovné kancelárie (7,41 %).

<i>Vyjadrite na škále, aký význam pripisujete jednotlivým kritériám výberu zamestnancov:</i>								
	Nevýznamné		Sčasti významné		Významné		Veľmi významné	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Dosiahnuté vzdelanie	2	6,67	18	60,00	4	13,33	6	20,00
Praktické skúsenosti/prax	1	3,34	10	33,34	11	36,66	8	26,66
Odporúčania/referencie	9	30,00	14	46,66	6	20,00	1	3,34
Odborná spôsobilosť (kurzy a pod)	4	13,33	12	40,00	11	36,66	3	10,00
Osobnostné predpoklady uchádzača	0	0,00	11	36,66	10	33,34	9	30,00

Tabuľka 2 - Kritéria výberu zamestnancov v CK

Zdroj: vlastné spracovanie

Čo sa týka kritérií výberu zamestnancov, môžeme tvrdiť, že najvýznamnejším kritériom pri výbere zamestnancov sú osobnostné predpoklady uchádzačov. Významnými kritériami sú aj praktické skúsenosti a odborná spôsobilosť uchádzačov. Až 18 cestovných kancelárií uviedlo, že dosiahnuté vzdelanie uchádzačov je pre nich iba sčasti významným kritériom pri výbere a za nevýznamné kritérium sú považované odporúčania a referencie uchádzačov.

<i>Aký minimálny dosiahnutý stupeň vzdelania vyžadujete pre nasledujúce pracovné pozície?</i>				
	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
Úplné stredné odborné vzdelanie	20	66,67	10	33,33
Vysokoškolské vzdelanie 1. Stupňa	8	26,67	13	43,33
Vysokoškolské vzdelanie 2 stupňa	1	3,33	7	23,34
Vyššie odborné vzdelanie	1	3,33	0	0,00

Tabuľka 3 - Dosiahnutý stupeň vzdelania

Zdroj: vlastné spracovanie

Z opýtaných 30 cestovných kancelárií až 66,67 % uviedlo, že požiadavkou na minimálny dosiahnutý stupeň vzdelania pre pracovnú pozíciu referent predaja je úplné stredné odborné vzdelanie. Iba 8 cestovných kancelárií si vyžaduje vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa ako minimálny dosiahnutý stupeň vzdelania pre túto pozíciu. Pri pracovnej pozícii sprievodca je u 13 cestovných kancelárií z celkového počtu 30 subjektov požadované vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa ako minimálny dosiahnutý stupeň vzdelania a na druhej strane pre 10 cestovných kancelárií je postačujúce aj úplné stredné odborné vzdelanie. Sedem cestovných kancelárií označilo možnosť vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa.

Je možné vidieť, že cestovné kancelárie pri dosiahnutom vzdelaní na vybrané pracovné pozície nekladú veľké požiadavky, keďže vo väčšine prípadov (referent predaja) je postačujúce iba úplné stredné odborné vzdelanie a v prípade pracovnej pozície sprievodca to bola druhá najčastejšie vyskytujúca sa odpoveď.

<i>Pri pracovných pozíciách prihlíadate pri dosiahnutom vzdelaní na vyštudovaný odbor?</i>				
	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
Áno	14	46,67	21	70,00
Nie	16	53,33	9	30,00

Tabuľka 4 - Vyštudovaný odbor

Zdroj: vlastné spracovanie

Pri otázke či pri dosiahnutom vzdelaní prihlíadajú cestovné kancelárie pri vybraných pracovných pozíciách na vyštudovaný odbor, viac ako 50 % respondentov sa vyjadrilo, že na vyštudovaný odbor neprihliada, ak ide o pracovnú pozíciu referent predaja. Na druhej strane, ak ide o pracovnú pozíciu sprievodca až 70 % cestovných kancelárií prihliada na vyštudovaný odbor. Môžeme teda konštatovať, že tu sa líšia odpovede účastníkov výskumu medzi požiadavkami na uvedené pracovné pozície.

<i>Ak ste na predchádzajúcu otázku odpovedali áno, označte, o aký odbor ide:</i>				
	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
Ekonomické zameranie	4	28,57	0	0,00
Odbor cestovného ruchu	8	57,14	15	71,43
Odbor obchod a podnikanie	2	14,29	0	0,00
Geografia	0	0,00	5	23,81
Iné	0	0,00	1	4,76

Tabuľka 5 - Zameranie na odbor

Zdroj: vlastné spracovanie

Z celkového počtu 14 cestovných kancelárií, ktoré popri dosiahnutom vzdelaní prihlíadajú na vyštudovaný odbor, má 8 cestovných kancelárií požiadavku vo vyštudovanom odbore cestovný ruch pre pracovnú pozíciu referent predaja. Ďalší 4 opýtaní respondenti označili požadovaný odbor ekonomického zamerania pri tejto pracovnej pozícii. Na druhej strane tento odbor v prípade sprievodcu nie je žiaducim. Najviac, 15 respondentov z celkového počtu 21 cestovných kancelárií, pri pracovnej pozícii sprievodca prihliada na vyštudovaný odbor cestovného ruchu. Ďalším odborom označeným cestovnými kancelárkami bola geografia v počte 5 odpovedí. Pri možnosti odpovedi iné bola zaznamenaná odpoveď história. Ako vyplýva z odpovedí, najžiadanejším odborom pre obidve pracovné pozície je odbor cestovný ruch, čo možno vyvodit' z toho, že uchádzač s takýmto vyštudovaným odborom bude lepšie pripravený a zorientovaný v oblasti cestovného ruchu a pre zamestnávateľa vhodnejším kandidátom.

Pri prijatí uchádzačov na jednotlivé pracovné pozície beriete do úvahy ich prax a pracovné skúsenosti?

	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
Áno	27	90,00	27	90,00
Nie	3	10,00	3	10,00

Tabuľka 6 - Prax a pracovné skúsenosti

Zdroj: vlastné spracovanie

Na otázku či cestovné kancelárie majú požiadavku alebo či prihlasujú na prax a pracovné skúsenosti jednotlivých uchádzačov, až 27 cestovných kancelárií uviedlo ako odpoveď, že berú do úvahy prax a pracovné skúsenosti pri obidvoch pracovných pozíciách. Len 3 z dopytovaných subjektov neprihlasujú pri výbere uchádzačov na prax a pracovné skúsenosti.

Ak ste na predchádzajúce otázku odpovedali áno, uveďte, či požadujete prax v cestovnom ruchu:

	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
Áno	11	40,74	24	88,89
Nie	16	59,26	3	11,11

Tabuľka 7 - Prax v CR

Zdroj: vlastné spracovanie

Ako vyplýva z uvedenej tabuľky 7 v prípade praxe a pracovných skúsenosti nie je podmienkou prax v cestovnom ruchu až u 59,26 % cestovných kancelárií pri pracovnej pozícii referent predaja. V prípade pracovnej pozície sprievodca si vyžaduje prax v cestovnom ruchu až 88,89 % subjektov.

Požadovaná dĺžka praxe pre jednotlivé pracovné pozície:

	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
1 rok	19	63,33	7	23,34
2 roky	8	26,67	10	33,33
3 a viac rokov	0	0,00	10	33,33
Prax nie je dôležitá	3	10,00	3	10,00

Tabuľka 8 - Dĺžka praxe

Zdroj: vlastné spracovanie

Dĺžku požadovanej praxi na pracovnú pozíciu referent predaja najviac cestovných kancelárií označilo možnosť 1 rok (63,33 %). Osem cestovných kancelárií označilo za požadovanú dĺžku praxe 2 roky a 3 subjekty uviedli, že prax pre nich nie je dôležitá. Pri pracovnej pozícii sprievodca rovnaký počet cestovných kancelárií (po desať subjektov) uviedlo ako potrebnú dĺžku praxe 2 roky a 3 a viac rokov. Tak ako v prípade pracovnej pozície referent predaja aj pri pozícii sprievodca 3 opytované subjekty označili, že prax nie je dôležitá.

Z uvedeného vyplýva, že na pracovnú pozíciu sprievodca je požadovaná viac ročná prax, ktorá až v 10 prípadoch presahovala 3 a viac rokov.

<i>Uved'te počet požadovaných cudzích jazykov pre pracovné pozície:</i>				
	Referent predaja		Sprievodca	
	počet	%	počet	%
1	24	80,00	8	26,67
2	3	10,00	12	40,00
3 a viac	2	6,67	10	33,33
Žiadny	1	3,33	0	0,00

Tabuľka 9 - Počet cudzích jazykov

Zdroj: vlastné spracovanie

Čo sa týka počtu jazykov, ktoré sú požadované na jednotlivé pracovné pozície, možno vidieť určitý rozdiel. U referenta predaja 24 cestovných kancelárií z celkového počtu 30 označilo, že na túto pracovnú pozíciu je potrebná znalosť minimálne 1 jazyka. Iba 1 odpoveď je s možnosťou, že znalosť jazyka nie je potrebná. Pri počte požadovaných cudzích jazykov potrebných na pracovnú pozíciu sprievodca uviedlo spolu 73,33 % cestovných kancelárií, že je potrebná znalosť 2 – 3 a viac jazykov.

Na pracovnú pozíciu sprievodca, v prípade znalostí cudzích jazykov, sú kladené vyššie požiadavky. Vyplýva to určite z hlavnej pracovnej náplne a činnosti tejto pracovnej pozície, kde ide o sprievodcovskú činnosť v rôznych destináciách, ktoré cestovná kancelária ponúka.

V rámci otázky: *Uved'te najpreferovanejší jazyk pre jednotlivé pracovné pozície:*

Pri pracovnej pozícii referent predaja najviac cestovných kancelárií uviedlo anglický jazyk. Druhou často vyskytujúcou sa odpoveďou bola požiadavka na ovládanie nemeckého jazyka. Cestovné kancelárie uvádzali aj španielsky, ruský, taliansky či chorvátsky jazyk. Pri pozícii sprievodca bol taktiež za najpreferovanejší jazyk uvádzaný najčastejšie anglický jazyk a zhodne aj nemecký jazyk. Ďalšími častými požadovanými jazykmi boli ruský a taliansky jazyk. V menšom počte boli požadované jazyky francúzsky, turecký, grécky, albánsky či chorvátsky.

Overenie Hypotézy 1

H1: Predpokladáme, že neexistujú štatisticky významné rozdiely v závislosti požiadaviek cestovnej kancelárie na počet požadovaných jazykov pre pracovné pozície sprievodca v cestovnom ruchu a referent predaja v cestovnej kancelárie

H1a: Predpokladáme, že neexistujú štatisticky významné rozdiely v závislosti požiadaviek cestovnej kancelárie na počet požadovaných jazykov pre pracovnú pozíciu sprievodca v cestovnom ruchu pre cestovnú kanceláriu

H1b: Predpokladáme, že neexistujú štatisticky významné rozdiely v závislosti požiadaviek cestovnej kancelárie na počet požadovaných jazykov pre pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii

Počet požadovaných jazykov pre pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii a sprievodca cestovného ruchu	priemer	SD	T	P
REFERENT PREDAJA	1,27	0,60	-3,563	0,002
SPRIEVODCA	1,92	0,74		

Tabuľka 10 - Testovanie hypotézy H1

Zdroj: vlastné spracovanie

Na overenie hypotézy bol použitý párový t-test. Pri otázke o počte požadovaných cudzích jazykov mali respondenti možnosť vybrať si z odpovedí 1 jazyk, 2 jazyky, 3 a viac jazykov a žiadny jazyk. Vo vyššie uvedenej tabuľke je uvedený priemerný počet požadovaných jazykov a vypočítaná štandardná odchýlka. Z týchto čísel je následne vypočítaná hodnota štatistického kritéria t, z čoho je odvodená p hodnota. Pri overení tejto hypotézy hodnota $p < 0,05$, (**0,002 < 0,05**), čo vyjadruje, že bol zistený štatistický významný rozdiel medzi požadovaným počtom jazykom pre pracovnú pozíciu referent predaja a sprievodca cestovného ruchu. Z výsledku testovania stanovenej hypotézy, že požiadavka na znalosť cudzích jazykov sa pre tieto pracovné pozície odlišuje.

Overenie Hypotézy 2

H2: Predpokladáme, že neexistujú štatisticky významné rozdiely v požiadavke na prax v odbore cestovný ruch pre pracovnú pozíciu referent predaja v cestovnej kancelárii a sprievodca cestovného ruchu.

			požadovaná prax v cestovnom ruchu - referent predaja a sprievodca cestovného ruchu		SPOLU
			ÁNO	NIE	
	sprievodca	N	15	10	25
		%	60,00%	40,00%	100,00%
	Referent CK	N	11	16	27
		%	40,70%	59,30%	100,00%
SPOLU		N	26	26	52
		%	50,00%	50,00%	100,00%

Tabuľka 11 - Tabuľka početnosti - Hypotéza 2

Zdroj: vlastné spracovanie

	chí-kvadrát	df	P
	1,926	1	0,165

Tabuľka 12 - Testovanie hypotézy 2

Zdroj: vlastné spracovanie

Na overenie stanovenej hypotézy bol použitý chí-kvadrátový test. Vypočítaná hodnota $p = 0,165$ je väčšia ako stanovená hodnota $\alpha = 0,05$. Vopred stanovená hypotéza sa nepotvrdila. Existencia významných štatistických rozdielov nebola za pomoci štatistického spracovania overená. Na základe výsledku z testovania hypotézy možno konštatovať, že medzi referentom

cestovnej kancelárie a sprievodcom cestovného ruchu a požiadavkou na prax v odbore cestovný ruch pre pracovnú pozíciu nebol zistený štatisticky významný rozdiel.

Cestovný ruch si na jednej strane vyžaduje vzdelaných a kvalifikovaných pracovníkov, no na druhej strane cestovný ruch ponúka pracovné príležitosti aj pre menej kvalifikovaných pracovníkov. Zamestnávateľia musia do istej miery dbať na dodržiavanie určitých štandardov, čo sa týka dosiahnutého vzdelania vzhľadom na danú pracovnú pozíciu, o ktorú sa uchádzač o zamestnanie uchádza. Ak ide o vyšší stupeň riadenia v podniku je nevyhnutnosťou istá odbornosť a stupeň kvalifikácie. Ako praktické sa javí klásť dôraz na pracovníkov študovaných v odbore, hoci aj s nižším vzdelaním, a následne im umožniť zvýšenie si vzdelania ďalším štúdiom.

Ak prax nie je žiadaná alebo nemusí byť priamo v cestovnom ruchu je možné navrhnúť, aby po prijatí takýchto uchádzačov do podnikov bola týmto zamestnancom poskytovaná možnosť sa ďalej vzdelávať formou kurzov, školení, ale aj priamo za pochodu práce v cestovnej kancelárii napríklad formou mentorstva, kedy bude pomoc zamestnancovi poskytovaná priamo človekom preňho určeným. Toto všetko im následne pomôže v lepšej orientácii v problematike cestovného ruchu, a tým sa z nich stane vyškolený a odborný personál.

Oblasť, kde môže podnik zvýšiť produktivitu práce a hodnotu poskytnutej služby je vzdelávanie a osobnostný rast svojich zamestnancov. Je možné využívať rôzne vzdelávacie agentúry poskytujúce kurzy, školenia, semináre a pod.

Záver

Cestovný ruch je v súčasnosti jedným z najvýznamnejších a najrýchlejšie sa rozvíjajúcich odvetví hospodárstva. O ekonomickom prínose cestovného ruchu môžeme hovoriť hlavne vďaka jeho podielu na tvorbe HDP a rastúcej zamestnanosti v odvetví. Každoročne sa na cestovnom ruchu zúčastňuje veľké množstvo ľudí, ktorí sa vydávajú za oddychom či zábavou, objavovaním a spoznávaním nových miest, ale aj za obchodom. Nezastupiteľnú úlohu v cestovnom ruchu majú cestovné kancelárie (a cestovné agentúry) prostredníctvom ktorých môžeme navštíviť rôzne destinácie bez väčšej námahy. Súvisí to najmä s tým, že do istej miery dokážu zaistiť všetko, čo klient potrebuje. Tým sa stali neoddeliteľnou súčasťou cestovného ruchu. Kvalifikovaný zamestnanec sú krvným systémom týchto podnikov.

Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:

PaedDr. Milena Švedová, PhD.

Použitá literatúra

1. ALI TAHA, V. a. J. TEJ, 2016. *Tvorivé metódy v manažmente*. Prešov: Bookman. s.r.o. ISBN 978-80-8165-130-4.
2. BOROVSKÝ, J. a kol., 2008. *Cestovný ruch, trendy a perspektívy*. Bratislava: IURA Edition. ISBN 978-80-8078-215-3.
3. ČAPLOVÁ, P., 2007. *Technika cestovného ruchu*. Bratislava: Mladé letá. ISBN 978-80-10-01147-6.
4. GÚČIK, M., 2011. *Cestovný ruch Politika a Ekonomia*. Banská Bystrica: DALI-BB, s. r. o.. ISBN 978-80-89090-98-3.
5. JAKUBÍKOVÁ, D., 2012. *Marketing v cestovním ruchu, Jak uspět v domácí a světové konkurenci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4209-0.

6. MIKUŠÁKOVÁ, J., 2010. *Agroturistika a ekoturistika*. Bratislava: PROGRESSUS SLOVAKIA, s. r. o.. ISBN 978-80-969642-9-1.
7. Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky, *Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020*. [online]. [cit. 10. októbra 2017]. Dostupné z: <http://www.telecom.gov.sk/index/index.php?ids=104109>.
8. ORIEŠKA, J., 2011. *Služby v cestovnom ruchu, 2 časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s. r. o.. ISBN 978-80-89090-94-5.
9. PALATKOVÁ, M., 2011. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3750-8.
10. POMPUROVÁ, K., 2011. *Manažment prevádzky cestovnej kancelárie*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta, UMB. ISBN 978-80-5570314.
11. RYGLOVÁ K., M. BURIAN a I. VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.
12. UHER, I., M. ŠVEDOVÁ a A. ŠENKOVÁ, 2013. *Úvod do problematiky rekreácie, turizmu a sprievodcovskej činnosti*. Prešov: Bookman. ISBN 978-80-89568-92-5.
13. Zákon č. 281/2001 O zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov [online].[cit. 10. októbra 2017]. Dostupné z: <http://www.zbierka.sk/sk/predpisy/281-2001-z-z.p-5824.pdf>.
14. Zákon č. 186/2006 ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 281/2001 Z. z. O zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 95/2002 Z. z. [online]. [cit. 10. októbra 2017]. Dostupné z: www.zbierka.sk/sk/predpisy/186-2006-z-z.p-9267.pdf.