

**EKONOMICKÁ
REVUE
CESTOVNÉHO
RUCHU**

2

2015

Ekonomická revue cestovného ruchu

Vedecký časopis Ekonomickej fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

Uverejňuje pôvodné state a analytické štúdie domácich a zahraničných autorov zamerané na rozvíjanie teórie cestovného ruchu, poskytuje priestor na diskusiu o aktuálnych problémoch cestovného ruchu na Slovensku a v európskom kontexte, prináša recenzie a anotácie publikácií užitočných pre teoretikov a praktikov cestovného ruchu.

O uverejnených štátiach prináša referencie CIRET Centre International de Recherches et d'Etudes Touristiques vo Francúzsku.

Economic Review of Tourism

Scientific Journal of the Faculty of Economics, Matej Bel University Banská Bystrica. It publishes original articles and analytical studies of Slovak and foreign authors aimed at the development of tourism theory, gives space for professional discussion on topical problems of tourism in Slovakia and Europe, and offers reviews and notes of publications useful for tourist theoreticians and practitioners.

The references to the published articles are made by the CIRET Centre International de Recherches et d'Etudes Touristiques in France.

Vedecký redaktor/Editor-in Chief

prof. Ing. Marian Gúčik, PhD., Ekonomická fakulta UMB Banská Bystrica

Výkonný redaktor/Executive editor

doc. Ing. Kristína Pompuřová, PhD., Ekonomická fakulta UMB Banská Bystrica

Vychádza štyrikrát ročne.

Evidenčné číslo MK SR EV 156/08

ISSN 0139-8660

Printed in Slovakia

Ročník 48 – 2015 – číslo 2

Volume 48 – 2015 – Number 2

Ekonomická revue cestovného ruchu

Economic Review of Tourism

Ekonomická fakulta

Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

Faculty of Economics

Matej Bel University Banská Bystrica

Slovakia

Redakčná rada/Editorial Board

- doc. Ing. Jarmila Indrová, CSc.
Fakulta mezinárodných vzťahů VŠE v Praze, Czech Republic
doc. Ing. Jana Jarábková, PhD.
Fakulta európskych štúdií a regionálneho rozvoja SPU v Nitre
doc. Ing. Jana Kúčerová, PhD.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
doc. Ing. Andrej Malachovský, PhD.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
doc. Ing. Vanda Maráková, PhD.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
doc. Ing. Ján Ortška, PhD.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
prof. dr. Harald Pechlaner
Mathematisch-Geographische Fakultät, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Germany
prof. dr. hab. Andrzej Rapacz
Wydział Ekonomii, Zarządzania i Turystyki w Jeleniej Górze, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Poland
dr. hab. Jolanta Szaszeńska
Wydział Ekonomii i Zarządzania Politechniki Opolskiej, Poland
prof. Ing. Miłota Vetráková, PhD.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
doc. RNDr. Jiří Vystoupil, CSc.
Ekonomicko-správní fakulta Masarykovy univerzity v Brně, Czech Republic

Recenzenti

- prof. Ing. Marian Gúčík, PhD., dr. hab. Andrzej Hładzik, doc. Ing. Jarmila Indrová, CSc., doc. Ing. Lubomír Kmeco, PhD., doc. Ing. Vanda Maráková, PhD., doc. Ing. Kristína Pompuřová, PhD., prof. Ing. Miłota Vetráková, PhD.

Korektúra anglického jazyka

Ing. Tomáš Gajdošík

Ekonomická revue cestovného ruchu, roč. 48, 2015, č. 2
Economic Review of Tourism, vol. 48, 2015, Nr. 2

State/ Articles

Andrzej Rapacz

Rozvoj trhu služieb spa a wellness v Dolnom Sliezsku (Poľsko) 68
The Spa & Wellness Market Development in Lower Silesia (Poland)

Zuzana Palenčíková

Rozvoj medicínskeho cestovného ruchu na Slovensku 74
Medical Tourism Development in Slovakia

Libuše Měrtlová, Zdenka Dostálová, Veronika Smith

The Impact of the Global Economic Crisis on the Development of Tourism Consumption in the Czech Republic 84
Vliv světové hospodářské krize na vývoj spotřeby cestovního ruchu v České republice

Ludmila Mazuchová

Faktory pracovnej motivácie v hoteloch 97
Factors of Work Motivation in Hotels

Miroslava Medvedová

Problémy financovania oblastných organizácií cestovného ruchu na Slovensku 108
Problems of Financing of Local Destination Management Organizations in Slovakia

Informácie/ Information

Zdravotný cestovný ruch ako rozvojový trend – závery konferencie (Marian Gúčík) 117.

Health Tourism as a Development Trend – Conference Conclusions

Integrovaná propagácia Európy ako popredného svetového regiónu cestovného ruchu (Zuzana Lencésová) 119

Integrated Promotion of Europe as the World's Leading Tourist Destination

Interdisciplinárne zameraný výskum cestovného ruchu (Tomáš Gajdošík) 122
Interdisciplinary Focus on Tourism Research

Recenzie/ Review

Interkultúrna kompetencia v kontexte vysokoškolského vzdelávania.

Ekonomika, manažment a cestovný ruch (Miriám Olejárová) 127

Intercultural Competence in the Context of Higher Education, Economics, Management and Tourism

RECENZIE / REVIEW

Zelenková, A. *Interkultúrna kompetencia v kontexte vysokoškolského vzdelávania. Ekonomia, manažment a cestovný ruch*. Banská Bystrica : Belianum, vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela, 2014. 178 s. ISBN 978-80-557-0817-1.

Pre proces globalizácie je charakteristický intenzívny kontakt predstaviteľov rôznych kultúr, čo má vplyv aj na prípravu vysokoškolských absolventov pre prax. Absolvent v súčasnom svete sa nezaobíde bez interkultúrnej kompetencie. Absolventi štúdia ekonomie a cestovného ruchu pracujú v mnohých medzinárodných spoločnostiach, ale aj práca v domácich podnikoch a organizáciách sa vyznačuje medzinárodnou dimenziou v dôsledku voľného pohybu osôb, tovarov a informácií. Interkultúrna kompetencia sa musí preto stať súčasťou vyučovacieho procesu na všetkých jeho stupňoch, ale predovšetkým súčasťou vysokoškolského štúdia.

Publikácia Anny Zelenkovej prináša interdisciplinárny pohľad na proces osvojovania si interkultúrnej kompetencie v procese edukácie v ekonomických vedných disciplínach, a to v štúdiu ekonomie, manažmentu, cestovného ruchu a odborných cudzích jazykov. Ako píše autorka v úvode, jej cieľom bolo, aby sa získané teoretické, pedagogické a didaktické poznatky zovšeobecnil a mohli použiť v interkultúrnem vzdelávaní v rôznych študijných odboroch, prípadne v interkultúrnem tréningu. Štruktúra monografie zodpovedná vytýčenému cieľu a pozostáva z piatich kapitol, má logickú stavbu a jednotlivé kapitoly na seba nadväzujú. Za každou kapitolou sa nachádza zoznam použitej literatúry.

Obsahom prvej kapitoly sú základné pojmy (s. 9 – 23), s ktorými autorka pracuje. Charakterizuje kompetencie a kľúčové kompetencie. Zameriava sa na vysvetlenie pojmu interkultúrna kompetencia v kontexte kľúčových kompetencií. Kľúčovou kompetenciou rozumie spôsobilosť komunikovať a konať v interkultúrnych situáciách tak, aby došlo k dorozumeniu účastníkov interakcie bez narušenia ich integrity, ktorá sa prejavuje v kognitívnej, afektívnej a činnostnej oblasti. V súvislosti s vysokoškolským vzdeláva-

ním charakterizuje pojmy multikultúrna výchova a interkultúrne vzdelávanie.

Druhá kapitola je venovaná interkultúrnej kompetencii ako požiadavke praxe vyplývajúcej zo základných dokumentov Európskej únie a Slovenskej republiky (s. 24 – 47). Zaoberá sa interkultúrnou kompetenciou v dôležitých dokumentoch EÚ a Slovenskej republiky. Autorka dokazuje, že interkultúrna kompetencia je reálnou požiadavkou v súčasnej Európe. Analyzuje a interpretuje Bolonskú deklaráciu, Odporúčania Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie týkajúce sa kľúčových kompetencií pre celoživotné vzdelávanie. Z pohľadu interkultúrnej kompetencie rozoberá viaceré ďalšie dokumenty a pozornosť venuje interpretácii dokumentov vzniknutých na Slovensku.

Interkultúrna kompetencia v ekonomických študijných programoch je obsahom tretej kapitoly (s. 48 – 77). Autorka tu venuje pozornosť kompetenciám, ktoré je potrebné rozvíjať u študentov, aby boli schopní podávať dobré výkony v zamestnaniach ekonomického charakteru. Na zvládnutie kultúrnych rozdielov je potrebná kompetencia riadenia diverzity v rôznych oblastiach, ktorá sa zakladá na skutočnosti, že zamestnanci podnikov a organizácií sa odlišujú rôznorodosťou svojho kultúrneho zázemia. Prejavuje sa to v hodnotách, v jazyku, spôsobe myslenia, zvykoch, čo môže ovplyvniť výsledky ich práce.

Odborná jazyková príprava prispieva k rozvíjaniu interkultúrnej kompetencie. Osvojenie si cudzojazyčnej kompetencie je najdôležitejším článkom interkultúrnej kompetencie. Jazyková komunikačná kompetencia má podľa autorky štyri zložky, a to gramatickú (ovládanie systému jazyka), sociolingvistickú (použitie jazyka v danej komunikatívnej situácii), diskurzívnu (kombinovanie gramatickej formy s významom tak, aby vznikol ucelený text daného žánru) a strategickú (schopnosť vyrovnávať nedostatky v ktorejkoľvek z predchádzajúcich zložiek). Na vysokej škole ekonomického zamerania by sa mali študenti zamerať predovšetkým na rozvíjanie sociolingvistickej a diskurzívnej kompetencie. Diskurzívna kompetencia pritom znamená schopnosť vytvoriť súvislý text určitého žánru, a to v písomnej alebo hovorenej forme. V písomnom pre-

jave je ťažisko v písomnej komunikácii v obchodných vzťahoch, ako aj v akademickom písomnom prejave (vypracovanie abstraktu, zhrnutia). V ústnom prejave je v centre pozornosti verejný ústny prejav (zvládnutie prezentačných zručností) a rokovacie zručnosti v cudzom jazyku. Pri schopnosti prezentovať autorka konštatuje, že manažérske študijné programy sa venujú tejto zručnosti len okrajovo a upozorňuje na to, že sa vzdelávanie okrem rozvíjania jazykových zručností musí zamerať aj na určité aspekty prezentácie ako je príprava a plánovanie prezentácie, zvládnutiu stresu a nervozity, logická štruktúra prezentácie, neverbálna komunikácia, ako aj používanie vizuálnych prostriedkov.

Autorka sa zaoberá aspektmi kultúry, ich vplyvom na podnikové aktivity a vzťahy. Upozorňuje na úlohu, akú majú pri riadení podniku a ako ovplyvňujú manažérsku prácu. Napokon skúma kultúrnu diverzitu, jej vnímanie, ako aj pripravenosť na ňu z pohľadu pedagogiky, didaktiky cudzích jazykov a manažmentu.

Na predchádzajúcu tému nadväzuje štvrtá kapitola venovaná interkultúrnej kompetencii v štúdiu a praxi cestovného ruchu (s. 78 – 115). Cestovný ruch sa vyznačuje stretávaním predstaviteľov najrôznejších kultúr a komunikáciou medzi nimi. Jeho enormný rozmach si žiada novú kvalitu v príprave budúcich absolventov, čo má vplyv na inováciu študijných programov. Týka sa to predovšetkým ekonomických vedných disciplín ako ekonomiky a riadenia cestovného ruchu, marketingu a manažmentu, ale aj humanitných vedných disciplín, ako je jazykoveda, kulturológia, psychológia, sociológia a iné. Autorka definuje interkultúrnu kompetenciu pracovníka v cestovnom ruchu. V cestovnom ruchu ide o poskytovanie služieb, pri ktorých ľudský faktor zohráva kľúčovú úlohu. Na druhej strane je spokojnosť zákazníkov s poskytovanými službami. Tu autorka konštatuje, že práve kultúrna identita ovplyvňuje ich očakávania, nároky, vnímanie spokojnosti, teda celkové spotrebiteľské správanie. Kladie dôraz na osvojovanie si interkultúrnej kompetencie a zaoberá sa rôznymi možnosťami jej osvojovania. Upriamuje pozornosť na štyri základné zložky interkultúrnej kompetencie, a to na kognitívnu, afektívnu, behaviorálnu a zložku prostredia. Uvedené zložky umožňujú jedinci efektívne fungovať, adaptovať sa a integrovať

do inej kultúry. Kognitívna zložka sa vzťahuje na vedomosti a vysvetľuje, ako si jedinec osvojuje a kategorizuje kultúrne poznatky. Zahŕňa vedomosti o iných kultúrach, ale aj o svojej vlastnej kultúre. Vedomosti o iných kultúrach umožňujú pracovníkom v cestovnom ruchu efektívnejšie spolupracovať s príslušníkmi iných kultúr, pretože majú možnosť minimalizovať nedorozumenia. Afektívna zložka sa týka pocitov, emócií a postojov. Pracovník sa stáva interkultúrne vnímavý a citlivý a je schopný zmeniť názor na zabehnuté stereotypy. Autorka zdôrazňuje, že behaviorálna zložka predstavuje prenesenie nadobudnutých vedomostí a postojov do správania, prejavuje sa v komunikatívnej zdatnosti, pripravenosti na zvládnutie určitých kolíznych interkultúrnych situácií a v asertivitě. Poslednou zložkou je prostredie, t. j. vzťah jedinca k prostrediu. Pracovník cestovného ruchu, ktorý pozná kultúrnu orientáciu prostredia, je schopný sa do tohto prostredia plne integrovať.

V poslednej časti kapitoly sa autorka zaoberá súvislosťou medzi požiadavkou interkultúrnej kompetencie a prípravou budúcich pracovníkov cestovného ruchu na vysokých školách. Zaujímajú ju, ako je interkultúrna kompetencia zastúpená v kurikulu vysokých škôl, t. j. do akej miery sa zložky interkultúrnej kompetencie vyskytujú vo výučbe jazykov v štúdiu cestovného ruchu a v ďalších manažérskych a interkultúrnych zameraných vyučovacích predmetoch.

Prínosom pre didaktiku vysokej školy sú metódy zamerané na rozvíjanie interkultúrnej kompetencie vo vysokoškolskom vzdelávaní (s. 116 – 165). Autorka prezentuje výsledky výskumu zameraného na aplikovanie niektorých inovačných metód v edukácii vyučovacích predmetov na vysokej škole ekonomického zamerania.

Publikácia A. Zelenkovej je zaujímavá spracovaním problematiky kompetencií s dôrazom na interkultúrnu kompetenciu, ako aj praxou overených didaktických metód s konkrétnymi ukážkami. Je určená predovšetkým pedagógom, ktorých výučba je zameraná na ekonomické odbory. Platnosť obsahu monografie možno chápať univerzálne, pretože autorka zameriava svoju pozornosť na potreby prípravy absolventov pre prax v ére globalizácie.

Miriám Olejárová