ASOCIACE LANOVÉ DOPRAVY

U Rajské zahrady 3
130 00 Praha 3

IČO: 005 48 227
DIČ: CZ 005 48 227

tel: +420 233 552 302
fax: +420 233 555 243

info@aldr.cz
www.aldr.cz

Klasifikace lyžařských středisek 2013

Standardy poskytování služeb v lyžařských střediscích České republiky, jejich klasifikace a certifikace



OBSAH

Úvod 3

1. Základní pojmy 5
2. Změny oproti dosud platné kategorizaci 13
3. Proces klasifikace lyžařských středisek 15
   - 3.1 Zveřejňování a přístupnost klasifikace 15
   - 3.2 Poplatky za klasifikaci 15
   - 3.3 Certifikace 15
4. Kritéria hodnocení 16

Závěr 18

Příloha č. 1: Hodnotící škála 19

Příloha č. 2: Logotypy 24

Příloha č. 3: Vzor certifikátu 26

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

ÚVOD

V roce 2002 vznikla na základě vlastní iniciativy Svazu provozovatelů lanovek a vleků (dále jen SPLV) Kategorizace lyžařských středisek. Jako partner byla k tomuto projektu přizvána společnost Sitour Česká republika, která technicky tuto kategorizaci zajišťovala. Od té doby se spolu s vývojem globální ekonomiky, v souvislosti s měřítkem obrovského rozvoje a investic do lyžařských areálů zejména v alpských zemích, pohled na tuto oblast změnil. V roce 2011 došlo k transformaci SPLV na Asociaci lanové dopravy (dále ALDR). ALDR je nezávislou, nepolitickou, samostatnou a nedotovanou organizací, která sdružuje provozovatele lanové dopravy ve smyslu zákona 262/1994 Sb., a to jak podnikatele na horách, tak městské a obecní úřady a dopravní podniky, které provozují lanovou dopravu v rámci městské integrované dopravy. K dnešnímu dni eviduje ALDR členskou základnu, která čítá cca 140 členů.

Partnersky ALDR spolupracuje s Ministerstvem pro místní rozvoj (dále jen MMR), a to v oblastech podpory rozvoje cestovního ruchu a celkové strategie rozvoje horského turismu v návaznosti na lyžařské areály. Dalším partnerem je Ministerstvo dopravy, které je hlavním legislativním partnerem, jenž navrhuje a upravuje legislativu provozu lanové dopravy na území ČR.

Dále je to Drážní úřad jako dozorový a regulační orgán, který uvádí dopravní technologie do provozu, vydává osvědčení o způsobilosti řídit dopravní zařízení a provádí kontrolu a dohled nad provozem těchto zařízení.

S ohledem na vývoj pohledu návštěvníka vzhledem k otevřeným možnostem bez hranic lyžování v zemích Evropské unie ztrácí původní kategorizace jasný smysl, jelikož měřítkem obliby lyžařského střediska již není jeho velikost případně pořadí v podobném žebříčku jednotlivých lyžařských středisek, ale pestrost a zejména kvalita nabízených služeb. Dnešní zákazník je orientovaný především na vysokou kvalitu služeb a lyžařská střediska hodnotí především podle subjektivních pocitů a konkrétních zkušeností. I přesto je ovšem zapotřebí, aby existovalo zcela objektivní měřítko, které lyžařská střediska seřadí do potenciálního žebříčku vybavenosti technologiemi, jež v základu vybavenosti zákazník očekává.

Je ovšem nutné jednoznačně sdělit, že pro získání značky kvality v rámci Českého systému kvality služeb (dále jen ČSKS) je technická vybavenost střediska základním

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

předpokladem. Proto jsme se rozhodli tuto certifikaci zavést jako základní vstupní předpoklad žádosti o značku kvality.

Na rozdíl od původní kategorizace, kdy na počátku devadesátých let panoval dojem, že střediska přes svoji asociaci hodnotí sama sebe „předpojatě“, není již v dnešní době zapotřebí využívat pro potřeby hodnocení lyžařských středisek třetí stranu. S ohledem na stávající situaci a vývoj dnešní doby není pro zákazníka lyžařského střediska podstatná jeho klasifikace a hodnocení.

Cílem této klasifikace je zvýšení kvality služeb v oblasti lyžařských areálů, a to především s ohledem na potřeby zákazníka. Klasifikace lyžařských středisek 2013 jako podklad pro udělení značky kvality v rámci ČSKS měří pouze technickou úroveň a vybavenost lyžařských středisek. Právě technický stav a celková úroveň jsou jedinými rozhodujícími aspekty, na něž je možné navázat udělení značky kvality. Technická vybavenost je jediným objektivně měřitelným souborem kritérií, dle kterých lze řádnou klasifikaci sestavit.

Jako ukazatel kvality služeb byl vytvořen Český systém kvality služeb, jehož realizátor je MMR.

Ohodnocení subjektu právě tímto systémem se pro zákazníka stane zárukou vysokého standardu služeb, kterých se mu zde dostane. Význam Klasifikace lyžařských středisek je dán především tím, že tvoří vstupní předpoklad pro získání vstupu do Českého systému kvality služeb a jsou jí řešeny veškeré technické parametry, které by měly plnit lyžařské areály.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

1. ZÁKLADNÍ POJMY

Klasifikace

Klasifikací rozumíme proces, kdy je jednotlivým střediskům udělováno hodnocení dle hodnotících kritérií technické vybavenosti. Na základě tohoto hodnocení jsou potom jednotlivá střediska zařazována do pěti kategorií. Tato klasifikace probíhá automaticky přes centrální registr lanové dopravy, který provozuje ALDR, a jeho výstupem je žebříček jednotlivých středisek. Tento výstup je ve formě XML k předání partnerským organizacím pro zveřejnění tohoto hodnocení.

Kategorie a bodové hodnocení

Kategorie udává úroveň technického vybavení lyžařského střediska. Jednotlivé kategorie reprezentuje symbol ★. Na základě získaných bodů je zařazení do kategorií následující:

Max. 160 bodů

★	1 - 20
★★	21 - 45
★★★	45 - 75
★★★★	76 - 105
★★★★★	106 – 160

Osobnost zákazníka lyžařského střediska

Osobnost zákazníka sehrává pro lyžařská střediska klíčovou roli. Zákazník je jednotlivec, rodina s dětmi nebo kterákoliv zájmová skupina, která přichází do lyžařského střediska za účelem uspokojení svých potřeb. Dle svých možností, zájmů a požadavků si zákazník vybírá taková střediska, jejichž služby mu nejvíce vyhovují a také je ochoten za tyto služby zaplatit. Z hlediska lyžařských areálů je nezbytné požadavkům a přáním zákazníka naslouchat. Požadavky a osobnost zákazníka se mění. Dnešní zákazník nevyhledává lyžařské areály pouze za účelem vybrané formy zimní pohybové aktivity.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

V současné době zákazník očekává komplexní soubor různých služeb, které staví na stejnou úroveň. Technický stav sjezdové tratě a čekací doba jsou pro zákazníka stejně důležité jako úroveň služeb v gastronomii, parkovací místa nebo doplňkové služby v podobě relaxačních wellness center a jiných služeb relaxace tak, aby zákazník mohl vyplnit čas mimo dobu lyžování. Doba, kterou zákazník stráví intenzivní pohybovou aktivitou (lyžování, snowboarding, běžecké lyžování), se zkracuje, naopak vrůstá zájem o doplňkové služby. Provozovatelé lyžařských areálů jsou tedy nuceni přizpůsobit se změnám v životním stylu zákazníků a věnovat velkou pozornost právě komplexnosti služeb, které zákazník na odpovídající úrovni očekává.

Průzkumy ovšem odhalily pro provozovatele lyžařských areálů pozitivní fakt. Současný zákazník je ochoten za kvalitu služby zaplatit a vynaložit na pobyt v lyžařském areálu mnohem větší finanční prostředky, než tomu bylo v letech minulých. Základem těchto poskytovaných služeb je pouze a jen kvalita a spokojenost zákazníka.

Lyžařské středisko a poskytované služeb

Lyžařským střediskem rozumíme oblast, která byla vytvořena a splňuje veškerá zákonná kritéria pro provozování zimních sportů a zimních pohybových aktivit. Lyžařské středisko zahrnuje sjezdové i běžecké tratě, dopravní zařízení určené k přepravě osob a ostatní vybavenost zaručující bezpečný pohyb všech osob využívajících jeho služeb. Běžecké i sjezdové tratě nabízí návštěvníkovi v odpovídajícím stavu a definované náročnosti. Zákazník proto volí vhodnou trať dle svých možností a úrovně svých dovedností. Dopravní zařízení je provozováno v souladu se zákonnými náležitostmi a úředními povolením. Lyžařské středisko je místo, kde zákazník uspokojuje své potřeby napříč spektrem všech služeb.

Velmi důležitým faktorem je souhra všech subjektů poskytujících služby v rámci lyžařského střediska. Dle charakteru poskytovaných služeb lze rozdělit poskytovatele následovně:

1. **Úroveň a stav dopravních komunikací**

   Provozovatel na tento faktor nemá žádný podstatný vliv. Zimní měsíce patří v silniční dopravě k těm nejproblematičtějším.

   Jedním z hlavních faktorů při výběru střediska se u zákazníka stává náročnost a především stav silniční komunikace v zimních měsících. Statisticky zaznamenáváme pokles v oblasti využívání veřejné dopravy do lyžařských středisek. Zákazník volí vlastní dopravu, ideálně po suché nebo dobře ošetřené komunikaci.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

2. **Parkovací služby ve středisku**

Kromě parkování v dosahu sjezdové tratě či dopravního zařízení dnes zákazník preferuje také hlídaná a bezpečná parkoviště. Těmto potřebám nahrává každoroční zvyšující se počet vykradených vozidel na parkovištích. Tuto službu zákazník nejvíce ocení jako bezplatnou, ovšem za nadstandardní bezpečnostní služby je ochoten zaplatit.

3. **Servis a půjčovna lyžařského vybavení**

Tato služba se stala v posledních letech velmi žádanou a tvoří nemalý podíl v celkovém finančním příjmu lyžařských středisek. Pro méně lyžařsky aktivní zákazníky je investice do vlastního vybavení příliš vysoká. Díky možnosti zapůjčení vybavení lze lyžařské sporty zpřístupnit daleko širšímu spektru osob. Nejen, že se tímto zvýší návštěvnost střediska, ale přispívá to také ke zvýšení celkového počtu osob, které aktivně tráví volný čas v zimních měsících. Lyžařský servis eliminuje důsledky opotřebení vybavení zákazníků a také změn počasí, které při nedostatečně připraveném vybavení snižují bezpečnost. V neposlední řadě má zákazník takto možnost používat nejmodernější vybavení, které je v dané době na trhu.

4. **Lyžařská škola a hlídání dětí**

Jako velmi pozitivní vnímáme fakt, že úroveň a rozšíření těchto služeb na českých horách mnohdy dosahují kvalit zahraničních středisek. Stále více rodičů vnímá využití služeb lyžařských škol jako zodpovědnou a efektivní cestu, jak své děti naučit dovednostem lyžařských sportů. Dokonce je zaznamenávána i skutečnost, že při výběru lyžařské školy dávají rodiče přednost referencím, kvalitě výuky a vybavenosti lyžařských škol před hodinovou sazbou za výuku.

Možnost umístit své nejmenší děti do vyhřátých heren přímo ve střediscích, kde za pomoci kvalifikovaných pedagogů tráví čas, se po vzoru alpských států stala velmi oblíbenou a rodiči často vyhledávanou službou.

5. **Občerstvení a gastronomie**

V této oblasti taktéž zaznamenáváme změny v chování dnešních zákazníků. Ve srovnání s dobou minulou, kdy zákazník vyhledával občerstvení především ze své podstaty, sále více je nyní vyhledávána zážitková gastronomie či krajové speciality. Daleko více se zákazníci zaměřují na českou kuchyni. Velké oblibě se těší i formy rychlého občerstvení v podobě tzv. ledových barů, které umožňují občerstvení doslova během několika minut a mnohdy i v příjemně vytápěných objektech.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

6. **Doplňkové služby – wellness, relax, zábava**

   Pobyt v lyžařském středisku si mnoho zákazníků spojuje s odpočinkem a zábavou. V současné době a při dnešním životním stylu nabývají obě tyto oblasti na svém významu. Forma regenerace prostřednictvím sauny, whirlpoolu či masáží je nejen vyhledávanou službou, ale pomalu ji zákazník začíná vnímat jako standard poskytovaných služeb.

Lyžařský resort

Lyžařským resortem se rozumí několik sdružených středisek (která mohou mít rozdílného provozovatele), jež vystupují jako jeden celek pod jednotným názvem. Výhodou pro zákazníka je, že tato spojená střediska mají jeden společný skipas a jsou vzájemně propojena buď ski-busem, nebo lze mezi nimi přejíždět přímo na lyžích či snowboardu.

Sjezdová trať

Sjezdová trať představuje místo vymezené pro sjezdové lyžování, snowboarding nebo jiný zimní sport či pohybovou aktivitu. Za tímto účelem je tato trať kontrolovaná, označená a zabezpečená především proti atypickému nebezpečí. Sjezdové tratě jsou pro lyžující veřejnost označeny podle stupně obtížnosti a v současnosti je většina strojově upravována. Systém pro značení sjezdových tratí určuje technická norma ČSN 01 8027.

Sjezdové tratě jsou značeny pomocí třístupňové škály.

1. *Lehká obtížnost (modrá barva)* – podélný příčný sklon nesmí přesáhnout 25 %, tato trať je vhodná především pro začínající a méně zdatné lyžaře. Terén na těchto tratích bývá většinou přehledný a pro lyžaře dobře čitelný.
2. *Středně těžká (červená barva)* – podélný příčný sklon nesmí přesáhnout 40 %, obtížnost této tratě je určená středně pokročilým a pokročilým lyžařům. Větší sklon, rychlá jízda a často se měnící terén kladou na pozornost a koordinaci lyžaře velké nároky.
3. *Těžká trať (černá barva)* – vykazuje hodnoty, které jakýmkoliv způsobem překračují hodnoty středně těžké tratě. Trať označená jako černá vyžaduje velmi vysokou úroveň lyžařských nebo snowboardových dovedností a odpovídající lyžařskou či snowboardovou výstroj.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Celková délka sjezdových tratí ve středisku

Součet délek jednotlivých sjezdových tratí. Do celkové délky jedné sjezdové trati se počítají rovněž objezdy (např. objezd lesního remízku) a spojovací úseky mezi sjezdovými tratěmi POUZE V JEJICH SKUTEČNÉ DÉLCE.

Za sjezdovou trať se NEPOVAŽUJE (nepočítá se do délky sjezdových tratí) lyžařská cesta, snowpark, snowboardový areál, U-rampa, fun-park, ski-crossová, boarder-crossová trať a akrobatický areál.

Lyžařská cesta

Vytvořená nebo již existující cesta s minimálním příčným a podélným sklonem, která slouží zejména k propojování sjezdových tratí a areálů či k odjezdu do údolí.

Běžecká trať

Trať ve volném lyžařském terénu, případně v běžeckém areálu, určená k běžeckému lyžování, která obvykle bývá za tímto účelem označená a upravená. Obliba běžeckého lyžování u české veřejnosti stále stoupá a tato zimní aktivita si získává stále více příznivců. Velkým fenoménem se dnes stává variabilita lyžařských středisek v oblasti sjezdového a běžeckého lyžování. Zákazník velmi vítá možnost nástupu do běžecké stopy přímo v lyžařském areálu. Již zmíněná variabilita tedy zákazníkovi umožňuje vystřídat ve středisku jak sjezdové, tak i běžecké lyžování. Vzhledem k tomu, že stále více zákazníků volí formu vlastní dopravy do střediska, není již přeprava dvojího vybavení žádnou překážkou. Spousta lyžařských areálů na tento fakt reaguje rozšířením služeb půjčovny a servisu právě o běžecké vybavení. Ke zvýšení standardu v oblasti běžeckého lyžování přispívá také zvyšující se množství strojově upravovaných stop jak pro klasickou techniku, tak i pro techniku bruslení.

Lyžařský vlek

Lyžařským vlekem rozumíme pevné dopravní zařízení. Toto dopravní zařízení je určené k tažení lyžařů, snowboardistů popř. skibobistů po zasněženém povrchu. Na lyžařský vlek zpravidla přímo navazuje minimálně jedna lyžařská trať. Legislativně je lyžařský vlek ukotven v zákoně O drahách (266/1994 Sb.), a to jako určené technické zařízení (UTZ). K provozování

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

lyžařského vleku musí mít provozovatel Průkaz způsobilosti určeného technického zařízení, který vydává Drážní úřad dle § 47 Drážního zákona. Průkaz způsobilosti je dokladem a zárukou toho, že lyžařský vlek je pravidelně kontrolován, prochází revizemi a zkouškami, a obsluhuje jej odborně způsobilá obsluha i provozovatel.

Typy lyžařských vleků:

I. Bubínkový lyžařský vlek s navijákem a unašečem pro dvě osoby (kotva)
II. Bubínkový lyžařský vlek s navijákem a unašečem pro jednu osobu (jednokotva)
III. Talířový teleskopický lyžařský vlek (poma)

Lanová dráha

Jedná se o dráhu, jejíž vozidla se pohybují po šikmé či vodorovné trase pomocí tažných lan. Slouží jako dopravní zařízení především pro zdolání velkých výškových rozdílů. Lanová dráha má vždy dvě stanice – horní a dolní. V některých případech mohou být na dráze umístěny další mezistanice. Legislativně jsou lanové dráhy ukotveny v zákoně O drahách (266/1994 Sb.).

Druhy lanových drah dle způsobu jízdy:

I. *Visutá lanová dráha*
- Kabinová lanová dráha kyvadlová: obvykle dvě velké kabiny, které se na trase míjejí
- Kabinová lanová dráha oběžná: na laně je zavěšeno několik kabinek (gondol)
- Sedačková lanová dráha: pro 1, 2, 3, 4, 6 a 8 osob. V lyžařských areálech jsou sedačkové lanovky velmi oblíbené, jelikož umožnují přepravu lyžařů i s lyžemi na nohou.
- Hybridní lanová dráha: na dráze se vyskytují jak kabinkové, tak i sedačkové závěsy.

II. *Pozemní lanová dráha*: zpravidla dvě vozidla pohybující se po kolejích s míjením v opačném směru.

Druhy lanových drah dle oběhu vozidel:

I. *Oběžná lanová dráha*: tento oběh je typický především pro sedačkové lanové dráhy. Vozidla se sedačkami se otáčí na konci dráhy do opačného směru

II. *Kyvadlová lanová dráha*: vozidla se na této dráze neotáčejí, ale vracejí se ve stejné orientaci. Zpravidla se jedná o dvě vozidla, která se uprostřed tratě míjí

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Druhy lanových drah dle připojení vozidel k lanu:

I. *Neodpojitelná lanová dráha:* vozidla se ve stanici neodpojují a jsou pevně přichycena k lanu

II. *Odpojitelná lanová dráha:* vozidla na této dráze jsou uchycena k dopravnímu lanu tak, že ve stanici se systém odpojí od lana, vozidlo se pohybuje nízkou rychlostí zavěšené na kolejnici a cestující může pohodlně nastupovat/vystupovat. Jakmile vozidlo opustí stanici, připojí se na lano a opět zrychlí na cestovní rychlost

Druhy lanových drah dle využití:

I. Turistické, osobní

II. Lanové dráhy určené pro průmyslovou, nákladní dopravu

Snowpark

Snowpark představuje místo, které je vyhrazené a vyznačené pro jízdu na snowboardu. Charakteristickým prvkem jsou překážky a konstrukce sloužící pro jízdu s akrobatickými prvky. Pro tyto účely je snowpark upravován a udržován. Svou obtížností a sklonem představují snowparky modré až červené tratě. Vstup osob do prostoru snowparku je na vlastní nebezpečí a jízda vyžaduje velmi dobrou technickou i fyzickou vyspělost snowboardisty. S rozvojem snowboardingu stoupla u veřejnosti poptávka po snowparcích a v současné době lze v českých horách nalézt velké množství těchto snowparků, které jsou často na velmi dobré technické úrovni a kvalitně upravené.

Typické nebezpečí

Tento typ nebezpečí nevyžaduje od provozovatelů lyžařských středisek žádná opatření. S typickým nebezpečím musí zákazník počítat a být schopen ho řešit. Hrozícímu typickému nebezpečí musí každý lyžař/snowboardista přizpůsobit techniku jízdy a především své fyzické schopnosti. Mezi typická nebezpečí řadíme: hrany terénu, terénní nerovnosti, stromy, rozježděný terén, proměnlivá či omezená výška sněhu, informační tyče s ukazateli, běžná údržba na sjezdových tratích, bariéry sněhu vzniklé úpravou tratě nebo zasněžováním, zábrany ohraničující sjezdové tratě.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Atypické nebezpečí

Naopak je tomu u zdrojů atypického nebezpečí, které musí provozovatel lyžařského střediska zajistit tak, aby docílil bezpečného provozu. Jsou to především: všechny pevné a dočasné překážky instalované provozovatelem lyžařského areálu na sjezdových tratích nebo v jejich bezprostřední blízkosti (např. traťové podpěry lanových drah a vleků, sloupy osvětlení pro večerní lyžování, nadjezdy a podjezdy, prvky zasněžovacího systému – nadzemní přípojná místa, stabilní a mobilní sněžná děla, atd.), křížení sjezdových tratí s jinou sjezdovou tratí, lyžařskou cestou, běžeckou tratí či jinou cestou, propasti a strmé úseky mimo sjezdové tratě, ocelové lano a kotvicí prvek navijáku sněžné rolby, organizace závodních tréninků pro lyžaře a snowboardisty, organizace akcí na sjezdových tratích (soutěže organizované provozovatelem lyžařského areálu nebo jiným pořadatelem, prezentace, show apod.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

2. ZMĚNY OPROTI DOSUD PLATNÉ KATEGORIZACI

Z hodnotících kritérií předchozí klasifikace SPLV a Sitour byly vyjmuty následující:

Úprava sjezdových tratí

Odůvodnění: úprava sjezdových tratí je považována za nedílnou součást provozu ski areálu. Zákazník tuto službu vnímá jako samozřejmost. V zájmu každého střediska by měl být velmi dobrý technický stav sjezdové tratě. Některé areály upravují sjezdové tratě průběžně během provozní doby a eliminují tak zhoršení kvality povrchu tratě způsobené změnou počasí či nadměrným užíváním. Úprava povrchu má velký vliv na celkovou jízdu lyžaře a ovlivňuje celkovou bezpečnost osob na lyžařské trati. Kromě toho se jedná o jedno z hlavních hodnotících kritérií ze strany zákazníka – denní úprava tratí bude jedním z předpokladů pro vstup do kategorizace.

Zasněžování, podíl technického sněhu na sjezdových tratích

Odůvodnění: při současných klimatických změnách, kterým musí provozovatelé ski areálů čelit, je technický sníh tím hlavním faktorem, který udává provozuschopnost areálu. Většina provozovatelů areálů pojala investici do zasněžovací technologie jako nevyhnutelnou, téměř všechna střediska jsou technickým sněhem vybavena a proto považujeme toto kritérium za nerelevantní při posuzování technické úrovně lyžařského střediska. Možnost zasněžování technickým sněhem otevřela cestu i střediskům v níže položených oblastech. Dnešní technologie umožňuje zasněžovat v teplotních podmínkách, které byly dříve nemyslitelné. Technický sníh se těší mezi lyžaři velké oblibě, což se může zdát překvapivé. Díky svým vlastnostem dovoluje rychlejší jízdu i na sjezdových tratích s mírným příčným sklonem. Technický sníh se také vyznačuje daleko větší odolností vůči teplotním změnám a v podmínkách českých hor zajišťuje relativně stálou sněhovou pokrývku sjezdových tratí.

Středisko, bez systému na výrobu technického sněhu, jež leží pod hranicí 800 m n. m., nebude klasifikováno.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Snowboard

Odůvodnění: snowboarding se na našich horách pevně ukotvil v obecném povědomí a možnost jízdy na snowboardu vnímá dnešní zákazník jako samozřejmou. Z hlediska provozovatele lyžařského střediska nemá snowboarding (pakliže se nejedná o snowpark) žádné přídavné nároky na úpravu sjezdových tratí ani jiných oblastí týkajících se provozu.

Skibus

Odůvodnění: doprava zákazníků do ski areálu prostřednictvím skibusu byla přínosnou službou pro vzdálenější areály. V dnešní době, kdy se auto jako dopravní prostředek stalo běžně dostupným, nejeví veřejnost o tento druh dopravy velký zájem. U městských či příměstských areálů tato služba naprosto pozbývá významu. Z tohoto pohledu tedy nelze klasifikačně zvýhodnit střediska, která skibus provozují. Zákazník v současnosti upřednostňuje formu vlastní dopravy do lyžařského střediska.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

3. PROCES KLASIFIKACE LYŽAŘSKÝCH STŘEDISEK

Úvodním krokem v procesu klasifikace daného lyžařského střediska je kontrola skutečné úrovně technického vybavení (v rozsahu hodnotících kritérií) a porovnání se stavem, který středisko deklaruje. Kontrola bude prováděna formou návštěvy lyžařského střediska pracovníky ALDR. Ti na místě zmapují úroveň vybavenosti střediska (v rozsahu hodnotících kritérií) a porovnají tuto skutečnost s informačními zdroji, které dané středisko využívá jako prostředek ke komunikaci s veřejností a zákazníkem.

Na základě těchto poznatků a získaných informací budou pracovníci ALDR klasifikovat jednotlivé oblasti dle zadaných kritérií. Výsledkem této klasifikace bude body vyjádřená celková úroveň technického vybavení lyžařského střediska.

3.1 Zveřejňování a přístupnost klasifikace

Klasifikace vstoupí v platnost dne 1. 11. 2015 a bude veřejně přístupná na webových stránkách centrálního registru lanové dopravy ČR v sekci Pro návštěvníky hor/Klasifikace lyžařských středisek viz. http://www.aldr.cz/doc/klasifikace-lyzarskych-stredisek

3.2 Poplatky za klasifikaci

O klasifikaci může zažádat jakékoliv lyžařské středisko v České republice. Proces klasifikace je zpoplatněn dle následujících kritérií na období 2015-2018:

Člen ALDR : 3 000,-

Nečlen ALDR : 10 000,-

3.3 Certifikace

Lyžařskému středisku bude po provedení klasifikace udělen certifikát (viz. příloha), který bude obsahovat celkový souhrnný výsledek klasifikace, datum vystavení a doba platnosti certifikátu. Certifikát bude rovněž sloužit jako nutný průkazný dokument při žádosti o vstup do ČSKS.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

4. KRITÉRIA HODNOCENÍ

A. UŽITNÁ A TECHNICKÁ VYBAVENOST

Tento soubor kritérií je často pro zákazníka tím zásadním. Vybírá si lyžařské středisko na základě úrovně lyžařských dovedností vlastních, popřípadě ostatních rodinných příslušníků. S tím také souvisí rychlost, kapacita i způsob přepravy osob v daném středisku.

Konkrétně je zde hodnocena celková skutečná délka sjezdových tratí v lyžařském středisku. Tento ukazatel zákazníkovi udává součet všech sjezdových tratí, které dané středisko provozuje, upravuje a ze kterých si zákazník může vybrat tu správnou dle svých fyzických i technických dovedností. Maximální délka sjezdové tratě udává nejdelší ze všech provozovaných tratí ve středisku. Zákazník tento údaj vnímá jako pozitivní faktor, který zajišťuje dlouhou a nestereotypní jízdu na lyžích/snowboardu. Do této oblasti je zahrnuto také hodnocení obtížnosti sjezdových tratí (dle ČSN 018027). Právě rozmanitost a variabilita sjezdových tratí co do obtížnosti je zákazníkem velmi vítána. Ve středisku se sjezdovými tratěmi více obtížností naleznou své vyžití jak zdatní lyžaři, začátečníci, tak především celé rodiny s dětmi. Jedním ze základních ukazatelů technické úrovně je počet lyžařských vleků a lanových drah ve středisku. Počet těchto zařízení je ukazatelem jednak přepravní kapacity, ale zákazník tuto vybavenost vnímá především jako rychlost přepravy a ukazatel čekací doby.

B. DOPROVODNÁ VYBAVENOST STŘEDISKA

V dnešní době se stále více jedná o určující faktor. Zákazník doplňkovou vybavenost vyžaduje a cíleně vyhledává. V zájmu lyžařského střediska by mělo být uspokojení zákazníka v nejširším spektru činností a služeb. Velké oblibě se dnes těší především snowparky, které cíleně vyhledávají mnohdy nemalé organizované skupiny lidí. Dlouhodobým cílem je přivést za horskou turistikou a pobytem na horách celé rodiny s dětmi. Za tímto účelem je nutné, aby bylo lyžařské středisko vybaveno odpovídajícím zázemím v podobě dětských vleků, hřišť nebo dnes již tolik oblíbených vytápěných místností zajišťující hlídání těch nejmenších. Klíčovou úlohu zde sehrávají lyžařské školy, jež mají za úkol vychovávat a přivést k zimním sportům co nejširší spektrum z řad veřejnosti. Ostatní vybavenost zahrnuje také večerní lyžování, jež se stalo takřka jednou možností, jak zpřístupnit zimní sporty a pohybové aktivity lidem i v období pracovního týdne.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

C. OSTATNÍ VYBAVENOST A SLUŽBY

Ostatní vybavenost neboli doplňkové služby, mohou na první pohled působit jako služby zřízené na bázi dobrovolnosti či vlastní iniciativy střediska. Opak je ale pravdou. Do této oblasti spadá komplex služeb, od kterých se odvíjí celková úroveň kvality služeb. Dostatečná parkovací kapacita a možnost zaparkovat vozidlo na bezpečném místě přímo u sjezdové tratě, navíc bezplatně, vnímá zákazník velmi pozitivně. Současný vývoj multimédií umožňuje střediskům téměř v reálném čase informovat veřejnost prostřednictvím internetu o aktuálním stavu, návštěvnosti nebo pořádaných akcích a událostech. Velkou výhodou pro lyžařská střediska jsou půjčovny a servisy lyžařského vybavení. Tato služba umožní návštěvu střediska i zákazníkům, pro které je investice do vlastního vybavení příliš vysoká. Již jako běžný standard služeb vnímá zákazník možnost stravování přímo u sjezdové tratě, ať už formou bufetu, ledového baru nebo restauračního zařízení. Oblast gastronomie zažívá na českých horách velký rozvoj především díky tomu, že neustále stoupá počet zákazníků, kteří věnují při pobytu na horách nemalou pozornost například zážitkové gastronomii či krajovým specialitám. Po vzoru zahraničních středisek může i na českých horách zákazník využít nabídky adrenalinových sportů v podobě snowtubingu, bobové nebo sáňkařské dráhy.

D. BEZPEČNOST A OCHRANA LYŽAŘŮ

Ochrana zdraví zákazníka a především prevence by měla být prioritou každého střediska. Společným cílem všech provozovatelů by mělo být snížení úrazovosti, a to především prostřednictvím instalovaných bezpečnostních prvků a značení dle ČSN 01 8027. Zdravotnickou péči ve větších horských oblastech jednotlivých regionů zajišťuje především horská služba. Pokud ovšem lyžařské středisko není Horkou službou ČR obsluhováno, personál by měl být vyškolen k poskytnutí nezbytné první pomoci a měl by být schopen se zraněným lyžařem vyčkat do příjezdu lékaře.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

ZÁVĚR

Klasifikace lyžařských středisek by měla být vnímána jako pozitivní krok ke zvýšení kvality služeb horského turismu v České republice. Vstoupit do Národního systému kvality služeb je pro lyžařská střediska příležitost, jak oslovit zákazníka a nabídnout mu své služby. Je to dáno především tím, že značka „Q“ se v budoucnu stane nejen ukazatelem, ale i zárukou kvality a vysokého standardu.

Jsme přesvědčeni, že díky hodnotícím kritériím, která jsou reakcí na současnou situaci a především na současné potřeby zákazníka, dojde k objektivnímu posouzení technické úrovně lyžařských středisek a zákazník tak bude moci získat přehled o službách, které mnohdy dosahují stejné úrovně jako v zahraničních střediscích. Pevně věříme, že se nám tak podaří udržet českého zákazníka na českých horách.

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

PŘÍLOHA č. 1: HODNOTÍCÍ ŠKÁLA

A. UŽITNÁ A TECHNICKÁ VYBAVENOST

A.1 DÉLKA SJEZDOVÝCH TRATÍ VE STŘEDISKU - celkem km (součet)

A.1.1.	sjezdové tratě do 0,3 km	1 bod
A.1.2.	sjezdové tratě do 0,8 km	2 body
A.1.3	sjezdové tratě do 1,5 km	3 body
A.1.4.	sjezdové tratě do 3,0 km	4 body
A.1.5.	sjezdové tratě do 5,0 km	5 bodů
A 1.6.	sjezdové tratě do 6,0 km	6 bodů
A 1.7.	sjezdové tratě do 7,0 km	7 bodů
A 1.8.	sjezdové tratě do 8,0 km	8 bodů
A 1.9.	sjezdové tratě do 10 km	9 bodů
A.1.10.	sjezdové tratě nad 10 km	10 bodů
A.1.11.	alespoň jedna sjezdová trať se začátkem nad 1.200 m n. m.	+2 body
A.1.12.	převýšení ve středisku > 500 m	+2 body

A.2. MAXIMÁLNÍ DÉLKA SJEZDOVÉ TRATĚ VE STŘEDISKU - km

A.2.1.	sjezdovka do 0,3 km	1 bod
A.2.2.	sjezdovka nad 0,3 km	2 body
A.2.3.	sjezdovka nad 0,5 km	3 body
A.2.4.	sjezdovka nad 0,8 km	4 body
A.2.5.	sjezdovka nad 1,0 km	5 bodů
A.2.6.	sjezdovka nad 1,5 km	6 bodů
A.2.7.	sjezdovka nad 1,8 km	7 bodů
A.2.8.	sjezdovka nad 2,0 km	8 bodů
A.2.9.	sjezdovka nad 2,3 km	9 bodů
A.2.10.	sjezdovka nad 2,5 km	10 bodů

A.3. OBTÍŽNOST SJEZDOVÝCH TRATÍ VE STŘEDISKU (podle ČSN 018027)

A.3.1.	jenom 1 -2 lehké sjezdové tratě (pouze modré)	1 bod
A.3.2.	ve středisku jenom 2 a více lehkých sjezdových tratí (pouze modré)	2 body
A.3.3.	ve středisku lehké a středně těžké sjezdové tratě (modré a červené)	3 body

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

A.3.4.	všechny druhy sjezdových tratí - lehká, středně těžká, těžká (modrá, červená, černá)	4 body
A.3.5.	všechny druhy sjezdových tratí (modrá, červená, černá) a celkový počet sjezdových tratí více než 5	5 bodů

A.4. LYŽAŘSKÉ VLEKY VE STŘEDISKU

A.4.1.	do dvou lyžařských vleků ve středisku	1 bod
A.4.2.	do tří lyžařských vleků ve středisku	2 body
A.4.3.	do čtyř lyžařských vleků ve středisku	3 body
A.4.4.	do pěti lyžařských vleků ve středisku	4 body
A.4.5.	nad pět lyžařských vleků ve středisku	5 bodů

A.5. VISUTÉ LANOVÉ DRÁHY VE STŘEDISKU

A.5.1.	ve středisku není žádná lanová dráha	0 bodů
A.5.2.	jedna lanová dráha ve středisku	30 bodů
A.5.3.	dvě lanové dráhy ve středisku	40 bodů
A.5.4.	tři lanové dráhy ve středisku	50 bodů
A.5.5.	čtyři a více lanových drah ve středisku	60 bodů
A.5.7.	lanové dráhy ve středisku postavené jako nové zařízení ano/ne	+4 body
A.5.8.	lanová dráha s „bublinou“, nebo kabinová lanová dráha	+2 body

A.6. PŘEPRAVNÍ KAPACITA STŘEDISKA

A.6.1.	do 1000 osob/hod.	1 bod
A.6.2.	nad 1000 osob/hod.	2 body
A.6.3.	nad 2000 osob/hod.	3 body
A.6.4.	nad 3500 osob/hod.	4 body
A.6.5.	nad 4500 osob/hod.	5 bodů
A.6.6.	nad 5000 osob/hod.	6 bodů
A.6.7.	nad 5500 osob/hod.	7 bodů
A.6.8.	nad 6000 osob/hod.	8 bodů
A.6.9.	nad 8000 osob/hod.	9 bodů
A.6.10.	nad 10000 osob/hod.	10 bodů

B. DOPROVODNÁ VYBAVENOST STŘEDISKA

B.1. SNOWPARK

B.1.1.	středisko nemá snowpark	0 bodů
B.1.2.	ve středisku je jeden snowpark	1 bod
B.1.3.	ve středisku jsou 2 snowparky	4 body

B.2 RODINY S DĚTMI

B.2.1.	středisko bez dětského vleku a sjezdovky pro děti	0 bodů
B.2.2.	středisko vybaveno dětským vlekem a sjezdovkou pro děti	2 body
B.2.3.	středisko vybaveno dětským vlekem, sjezdovkou pro děti, lyžařskou školičkou	3 body
B.2.4.	středisko vybaveno dětským vlekem, sjezdovkou pro děti, lyžařskou školičkou, dětské hřiště	4 body
B.2.5.	středisko vybaveno dětským vlekem, sjezdovkou pro děti, lyžařskou školičkou, dětské hřiště a vytápěnou místností s celodenním dohledem s možností odpočinku	5 bodů
B.2.6.	dětské hřiště vybavené pohyblivým kobercem	+2 body

B.3 BĚŽECKÉ TRATĚ (s nástupem na tratě ve středisku)

B.3.1.	bez běžeckých tras	0 bodů
B.3.2.	s běžeckými trasami bez úpravy	2 body
B.3.3.	do 10 km upravovaných běžeckých tras	3 body
B.3.4.	do 50 km upravovaných běžeckých tras	4 body
B.3.5.	nad 50 km upravovaných běžeckých tras	5 bodů

B.4. VEČERNÍ LYŽOVÁNÍ VE STŘEDISKU

B.4.1.	středisko bez večerního lyžování	0 bodů
B.4.3.	středisko s večerním lyžováním ne každý den v týdnu	3 body
B.4.5.	středisko s každodenním večerním lyžováním (min. 6 dní v týdnu)	5 bodů

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

C. OSTATNÍ VYBAVENOST A SLUŽBY

C.1. PARKOVÁNÍ

C.1.1.	parkování nad 0,3 km od nástupu na lanovky a vleky	0 bodů
C.1.2.	placené parkování do 0,3 km od nástupu na lanovky a vleky	1 body
C.1.3.	bezplatné parkování do 0,3 km od nástupu na lanovky a vleky	2 body
C.1.4.	placené parkování přímo u nástupu na lanovky a vleky	3 body
C.1.5.	bezplatné parkování přímo u nástupu na lanovky a vleky	5 bodů

C.2. ORIENTAČNÍ SYSTÉM STŘEDISKA

C.2.1.	středisko není vybaveno orientačním systémem	0 bodů
C.2.2.	středisko je vybaveno orientačním systémem dle normy ČSN 018027	1 bod

C.4. INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO VEŘEJNOST

C.4.1.	středisko nemá informační systém pro veřejnost	0 bodů
C.4.2.	středisko má vytvořený informační systém pro veřejnost	1 bod

C.5. LYŽAŘSKÁ A SNOWBOARDOVÁ ŠKOLA

C.5.1.	středisko bez lyžařské školy	0 bodů
C.5.2.	středisko s víkendovou lyžařskou školou	1 bod
C.5.2.	středisko má každodenní lyžařskou školou	2 body

C.6. SERVIS LYŽAŘSKÉHO VYBAVENÍ

C.6.1.	středisko bez lyžařského servisu	0 bodů
C.6.2.	středisko má každodenní lyžařský servis	2 body

C.7. PŮJČOVNA LYŽAŘSKÉHO VYBAVENÍ

C.7.1.	středisko bez půjčovny lyžařského vybavení	0 bodů
C.7.2.	středisko má každodenní půjčovnu lyžařského vybavení	2 body

C.8. STRAVOVÁNÍ

C.8.1.	bez možnosti stravování	0 bodů
C.8.2.	občerstvení v areálu střediska	2 body
C.8.3.	občerstvení a restaurace v areálu střediska	3 body

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

C.9. HYGIENA

C.9.1.	středisko není vybaveno samostatným sociálním zařízením u LV nebo LD	0 bodů
C.9.2.	středisko je vybaveno samostatným sociálním zařízením u LV nebo LD	2 body

C.10. SÁŇKÁŘSKÁ, BOBOVÁ NEBO SNOWTUBINGOVÁ DRÁHA

C.10.1.	dráha není ve středisku	0 bodů
C.10.2.	upravovaná sáňkařská, bobová nebo snowtubingová dráha s dopravním zařízením v zimní sezoně je ve středisku	2 body

C.11. JEDNOTNÝ PLATEBNÍ SYSTÉM (elektronická peněženka)

C.11.1.	středisko nemá jednotný platební systém	0 bodů
C.11.2.	středisko má jednotný platební systém minimálně na 2 služby	2 body
C.11.3.	středisko má jednotný platební systém na 3 služby a více	4 body

D. BEZPEČNOST A OCHRANA LYŽAŘŮ

D.1. HORSKÁ SLUŽBA – ZÁCHRANÁŘ PRO LYŽAŘSKÉ TRATĚ

D.1.1.	ve středisku není zajištěna obslužnost Horskou službou nebo vyškoleným personálem pro záchranu osob z lyžařské tratě	0 bodů
D.1.2.	ve středisku je zajištěna obslužnost horskou službou nebo personálem vyškoleným pro záchranu osob pro lyžařské tratě dle NSP/NSK	2 body

D.2. OCHRANA LV A LD

D.3.1.	bezpečnostní prvky neinstalovány	0 bodů
D.3.2.	bezpečnostní prvky instalovány dle ČSN 018027	2 body

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Příloha č. 2 LOGOTYPY

Základní logotyp:



INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Použití pro označení jednotlivých kategorií:



INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Příloha č. 3 Vzor certifikátu

