



ASOCIACE
LANOVÉ
DOPRAVY
www.aldr.cz

MĚSÍČNÍK

SLUNEČNÍK A VĚTRNÍK



Číslo 1/2013



PARTNEŘI ALDR



Zima na Seznam.cz

Seznam.cz ve spolupráci s Asociací lanové dopravy a lyžařskými areály má pro návštěvníky hor přichystané denní aktuální zpravodajství o stavu sněhu, teplotě, počasí, cenách skipasů a spoustu dalších užitečných informací. Ty jsou pro návštěvníky vítaným pomocníkem při výběru, kam se vydat na české hory.

V prosincovém vydání informačního bulletinu jsme vám představili, co se bude dít s daty, která zadáte do provozní knihy. Abychom tato data zprostředkovali uživatelům, tedy k návštěvníkům vašeho střediska, potřebujeme mít údaje pokrytu většinu českých hor. **Bez vaší spolupráce, tzn. každodenního vyplňování provozní knihy, se však tato data nikde nezobrazí!**

Velice si vážíme spolupráce těch, kteří poctivě vyplňují provozní knihy, a těšíme na brzké spuštění těchto dat do ostrého provozu tak, aby jej lyžaři mohli co nejdříve začít využívat.

Za Seznam.cz Jana Kočová

Ukázka jak budou data vypadat na službách společnosti Seznam.cz



ALDR s.r.o., U Rajske zahrady 1912 / 3, 130 00 Praha 3
www.aldr.cz, info@aldr.cz, tel.: +420 233 552 302

člen F.I.A.N.E.T.



Ministerstvo dopravy



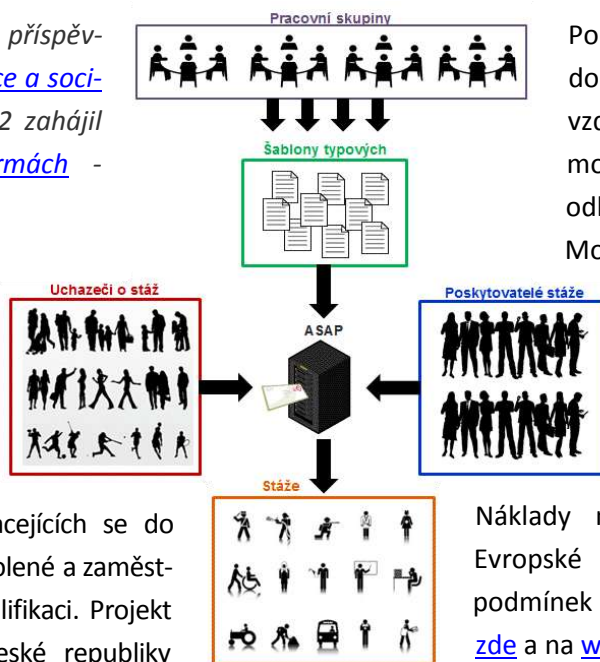
CzechTourism



Stáže ve firmách

Fond dalšího vzdělávání (FDV), příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), v červnu 2012 zahájil realizaci projektu Stáže ve firmách - vzdělávání praxí.

Hlavním cílem projektu je zavedení nového systému dalšího vzdělávání prostřednictvím stáží ve firmách a zvýšení uplatnitelnosti občanů na trhu práce, zejména absolventů bez praxe, nezaměstnaných, osob vracejících se do práce například po rodičovské dovolené a zaměstnané, kteří si chtějí prohloubit kvalifikaci. Projekt je určen pro všechny občany České republiky (mimo OSVČ a osoby se statutem studenta) s trvalým pobytem mimo hlavní město Praha.



Podnikatelské subjekty, které se zapojí do projektu Stáže ve firmách – vzdělávání praxí, dostanou ojedinělou možnost zaškolit a vychovat si budoucí odborníky v oblasti, ve které podnikají. Možností (nikoli povinností) je tyto stážisty následně zaměstnat. Zapojení se do projektu může navíc napomoci zdokonalit interní vzdělávací mechanismy dané společnosti.

Náklady na stáž budou hrazeny z fondů Evropské unie, a to při splnění všech podmínek stáže. Základní informace najdete [zde](#) a na [webové stránce](#) projektu.

Cena Velkého bratra ČR

Ceny pro Velkého bratra ([Big Brother Awards](#), český organizátor užívá též název Soutěž o největšího slídila) je soutěž, v níž jsou vybírány subjekty, které nejvíce narušily soukromí lidí, zejména novými technologiemi. Aktuálními tématy jsou ochrana soukromí při cestování, používání čipů, počítačů a kamerových systémů a soukromí lidského těla. Účel soutěže je zejména osvětový, tedy upozornit veřejnost na způsoby, jakými bývá soukromí narušováno. Ceny se udělují v osmi kategoriích.

Letos se ceny udílely ve středu 16. ledna večer. Den předtím v poledne byl kanceláři ALDR doručen dopis od občanského sdružení Iuridicum Remedium, jež soutěž organizuje, s pozváním pro prezidenta ALDR Jakuba Juračku na udílení cen s tím, že „česká zimní střediska byla oceněna v kategorii Nebezpečná nová technologie cenou Velkého



Bratra za zavedení nového kontrolního systému lyžařských turniketů, který shromažďuje osobní údaje lyžařů, a to zejména fotografie obličeje a údaje o výšce.“

Vzhledem k opožděnému zaslání pozvánky se prezident ALDR [Jakub Juračka](#) nemohl předávat cenu zúčastnit, má však v úmyslu cenu převzít dodatečně, a to bez ohledu na to, že Iuridicum Remedium nezacílilo svou přízeň pravým směrem. **Z celkového počtu přibližně 200 lyžařských areálů jich výše zmíněné turnikety mají pouze čtyři, takže nejde o jev obecný, ale ojedinělý. Navíc je výhradně na rozhodnutí provozovatele, do jakého odbavovacího systému bude investovat. ALDR nemá žádnou pravomoc, jak toto ovlivnit, a ani nemá v úmyslu v tomto smyslu podnikatele jakkoli ovlivňovat. Tudíž se nemůžeme zbavit dojmu, že tato „cena“ naší asociaci ani v nejmenším nepřísluší.**

A dost! – pořad d-testu na stream.cz

Reportáž Jana Tuny pro d-test kritizující provoz v lyžařském areálu v Peci pod Sněžkou **představenstvo ALDR odmítá jako cílenou a neobjektivní**. Bohužel takovéto zaujaté reportáže mají negativní dopad na celou profesi a mělo by být v zájmu každého provozovatele vyvarovat se nepříznivé medializaci.

Vyjádření představenstva ALDR ke zmiňovaným aspektům provozu v Peci pod Sněžkou, jež se svým způsobem dotýkají všech provozovatelů v ČR

Bodové jízdné

Bodové jízdenky jsou obecně v celé ČR vnímány jako přenosné a bez časového omezení. Veřejnost je na tento

standard navyklá a samozřejmě jej očekává. Každá změna jen zbytečně vyvolává nevoli zákazníka. I když je nastavení bodového jízdného věcí každého provozovatele, doporučujeme obecně nekomplikovat situaci nejen zákazníkům, ale ani sobě, a držet se tzv. obvyklého postupu odbavení.



Webkamery ve skiareálech

Nejen webkamera v turniketech, ale obecně **každá webkamera**, která snímá a zaznamenává obraz z veřejného provozu, má své zákonné náležitosti. Proto doporučujeme všem vlastníkům webkamer, aby na webu Úřadu pro ochranu osobních údajů vyplnili on-line [formulář](#) a odeslali na Úřad pro ochranu osobních údajů.

V budoucnu vám zašleme doporučení, jak postupovat v případě, že se rozhodnete zakoupit odbavovací systém s kontrolou oprávněnosti přepravovaných osob používat skipasy prostřednictvím webkamer. Ovšem s ohledem na aktuální neadekvátní a hysterický pohled médií i veřejnosti tuto investici v současné době nepovažujeme za příliš rozumnou!



Převaha dvou osob na jednom závěsu

V reportáži je skrytou kamerou natočena komunikace obsluhy se zákazníkem o tom, že na vleku nelze přepravovat dvě osoby na jednom závěsu. V normě ČSN EN 12397 Bezpečnostní požadavky na osobní lanové dráhy – Provoz v odstavci 6.4.2, bodě c) se jednoznačně stanovuje: „*převaha dospělého a dítěte na jednom vlečném závěsu je povolena, jestliže dítě jede na vlastních lyžích.*“ Tedy tento způsob přepravy dítěte je přípustný, pokud výrobce nestanoví v příručce k obsluze jinak a pokud příslušný správní orgán (Drážní úřad) neurčí při uvedení dopravního zařízení do provozu, že lze přepravovat na vlečné tyči jen jednu osobu. Tento způsob přepravy je možný tam, kde provozovatel na základě analýzy rizik dojde k názoru, že žádné nebezpečí nehrozí, tedy na přehledných a dobře sjízděných úsecích.

Provozovatel samozřejmě může v provozním předpisu zákaz přepravy dětí na koleně stanovit. S ohledem na klientelu českých hor, která se etabluje především z rodin s dětmi, je potřeba určité tolerance a pohlížet na problém přepravy dospělé osoby a dítěte na jednom závěsu vstřícně k zákazníkovi.

Základní doporučené aspekty:

- Dospělý jede na lyžích (nikoli na snowboardu atd.)
- Dítě jede na lyžích, tlačené kolenem dospělého, stojí samostatně
- Přeprava dítěte nestojícího na lyžích, tedy v náručí, za krkem, v krosně či jinak, **NENÍ MOŽNÁ**
- V provozním předpisu doporučujeme upravit, že tato přeprava je riziková a riziko nese dospělá osoba, nikoliv provozovatel
- Zákazník jistě uvítá, pokud obsluha přispěje k plynulému rozjezdu i případným zpomalením vleku

Ve výše zmíněných bodech je třeba brát na zřetel, že provozovatel, který tyto služby vnímá veřejností jako standardní nepovolí, odrazuje od další návštěvy svého střediska zejména rodiče s dětmi. Právě rodiny s dětmi považujeme za cílovou skupinu českých lyžařských areálů a je velmi nerozumné nevycházet jim vstříc.





Český systém kvality služeb
Czech service quality system



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Koncem roku 2012 jsme vás informovali o připravovaném projektu, který bude významným mezníkem v oboru lanové dopravy a v pohledu na tento segment cestovního ruchu očima zákazníka. Jedná se o český systém kvality služeb, jehož nositelem je Ministerstvo pro místní rozvoj ve spolupráci s Asociací lanové dopravy.

Subjekty označené písmenem Q zaručí v evropském měřítku kvalitní služby a jsou často rozhodujícím kritériem zákazníků při výběru ať již dovolených či jinak strávených aktivit. Asociace lanové dopravy pracuje intenzivně již několik měsíců na přípravě systému hodnocení lyžařských středisek tak, aby koncem roku 2013 mohla i česká lyžařská střediska o toto prestižní označení v podobě písmene Q požádat. Vstupní branou pro to, aby se lyžařské areály mohly do systému kvality začlenit a požádat o toto označení, bude Technická klasifikace skiareálu, která bude postavena čistě na objektivně měřitelných technických parametrech středisek.

Klasifikaci bude provádět Asociace lanové dopravy jako jediné odborné sdružení subjektů provozujících lanovou dopravu v ČR, sdružené v celoevropské asociaci FIANET, na základě klíče odsouhlaseného MMR, jakožto zaštiťujícím orgánem systému „Q“. Tato klasifikace bude probíhat elektronickým vyhodnocováním, a to naprosto automaticky jen a pouze na základě údajů, které má každé lyžařské středisko vyplněné ve svém profilu na portálu [ALDR](#).

Věnujte tedy prosím zvýšenou kontrolu informacím, které evidujeme u jednotlivých středisek ve Vašich profilech. Celkové přepočítávání pořadí v žebříčku bude probíhat naprosto automaticky, s přímým přenosem dat na partnerské weby, tedy MMR a další. Klíč k hodnocení středisek pro objektivní kontrolu zákazníka bude veřejně známý.

Technická kvalita a vybavenost areálů bude vycházet zejména z těchto parametrů:

- 1) poměr přepravní kapacity střediska k ploše sjezdovek
- 2) typy a délka sjezdových tratí
- 3) poměr zasněžování k ploše sjezdových tratí
- 4) počet a kapacita strojů na úpravu tratí

- 5) objem parkovacích ploch ve vztahu k přepravní kapacitě a jejich vzdálenost od nástupu na přepravní zařízení
- 6) dětský areál, snowboardový areál, osvětlení atd.

V hodnocení oproti původní kategorizaci, která byla provedena naposledy před třemi lety, již nebudou figurovat věci, které jsou z pohledu moderního zákazníka považovány za samozřejmost. Tedy za technický standard vybavenosti střediska nelze považovat jeho marketingové či informační aktivity a aspekty, na něž provozovatel střediska nemá žádný vliv, jako jsou kamery, přítomnost horské služby ve středisku a další kritéria dosud používaná ve stávající kategorizaci. Tím také odpovídáme na případné dotazy, co bude s původní kategorizací. Stávající kategorizace zůstane v platnosti do roku 2015. V tomto roce se podle našich předpokladů plně rozběhne nový systém kvality, který ruku v ruce společně s „Klasifikací technických parametrů lyžařských areálů ČR“ a zaváděním systému kvality v jednotlivých střediscích, tento původní systém plně nahradí.

Následným krokem po výše popisované „Technické klasifikaci“ bude zavedení samotného systému kvality, který bude naopak založen na měření kvality a palety poskytovaných služeb a jejich zlepšování a nastavení zejména z pohledu důležitosti pro zákazníka. Systém kvality služeb bude spravedlivý ke všem a o Q bude moci požádat areál jakékoli velikosti.

V tomto systému jde především o uvědomění si potřeby zvýšení kvality služeb, péče o zákazníka, jenž se bude rád vracet a s potěšením utracet své peníze tam, kde je mu opravdu dobře.

V tzv. „těžkých“ technologiích jsou naše lyžařské areály na vrcholu kvality a snesou srovnání se středisky zahraničními, ale v kvalitě služeb stále bohužel silně pokulháváme. Věříme, že čím dříve dojde k uvědomění si nutného zaměření na rozvoj služeb a zejména jejich kvality, tím rychleji se klasifikace zhodnotí v tom, že klienti budou opět více utracet peníze v domácích areálech a ukážeme i zahraničním turistům, že také české lyžařské areály si zaslouží být označeny značkou kvality v podobě písmene Q.

Nejblíží akce:

- | | | |
|--|---|-----------------------|
| * Ski Lift Cup 2013 | Hotel Svornost Harrachov | 5. – 7. dubna 2013 |
| * Veletrh Interalpín | Innsbruck | 10.-12. dubna 2013 |
| * Setkání výrobců lanových technologií s dozorovými orgány | hotel Tři věžičky u Jihlavy | 24. dubna 2013 |
| * Valná hromada ALDR | hotel Tři věžičky u Jihlavy | 25. dubna 2013 |
| * Školení vedoucích provozu lanových drah a zástupců | | 14. - 16. května 2013 |



ALDR s.r.o., U Rajske zahrady 1912 / 3, 130 00 Praha 3
www.aldr.cz, info@aldr.cz, tel.: +420 233 552 302

člen F.I.A.N.E.T.



Ministerstvo dopravy



CzechTourism

