

Študentská vedecká aktivita

Skúsenosti spotrebiteľov so stravovacími obmedzeniami s gastronomickými službami v cestovnom ruchu a reflexia ponuky hotelovej gastronómie: empirická štúdia

Bc. Daša Kohútová

Sekcia: Cestovný ruch

Konzultant: doc. Ing. Radka Marčeková, PhD.

Banská Bystrica

2026

Abstrakt

Práca sa zaoberá problematikou prispôsobovania gastronomických služieb hotelových zariadení pre hostí so stravovacími obmedzeniami. Cieľom práce je preskúmať a zhodnotiť možnosti prispôsobenia gastronomických služieb hotelových zariadení pre hostí so stravovacími obmedzeniami, analyzovať prístup vybraných hotelov k tejto problematike a preskúmať skúsenosti návštevníkov so špecifickými stravovacími požiadavkami. Na dosiahnutie cieľa bola využitá analýza odborných zdrojov, analýza gastronomickej ponuky hotelových zariadení, rozhovor s pracovníkom gastronomickej prevádzky a anketový prieskum realizovaný prostredníctvom platformy Google Forms. Výsledky poukazujú na rastúci význam prispôsobovania gastronomických služieb pre hostí so stravovacími obmedzeniami a na potrebu transparentného informovania o alergénoch.

Kľúčové slová: stravovacie obmedzenia; alergény; hotelová gastronómia; gastronomický cestovný ruch.

Abstract

This study addresses the issue of adapting gastronomic services in hotel facilities for guests with dietary restrictions. The aim of the study is to examine the possibilities of adapting the gastronomic offer of selected hotels and to evaluate the experiences of visitors with specific dietary requirements. To achieve this aim, the research uses the analysis of academic sources, analysis of the gastronomic offer of hotel facilities, an interview with a member of the gastronomic staff, and a questionnaire survey conducted through the Google Forms platform. The results highlight the growing importance of adapting gastronomic services for guests with dietary restrictions and the need for transparent information about allergens.

Key words: dietary restrictions; allergens; hotel gastronomy; gastronomic tourism.

Obsah

Úvod.....	5
1. Teoretické východiská problematiky stravovacích obmedzení v cestovnom ruchu..	6
1.1. Definícia a typológia stravovacích obmedzení	6
1.2. Trendy a výzvy pri zabezpečovaní stravovacích obmedzení v hotelierstve ..	9
2. Metodológia práce	10
3. Charakteristika skúmaného hotelového zariadenia ZillergrundRock Luxury Mountain Resort.....	12
4. Porovnanie ponuky vybraných hotelových zariadení.....	15
5. Analýza skúseností návštevníkov so stravovacími obmedzeniami	18
Záver	21
Zoznam použitej literatúry	21
Prílohy	25

Úvod

Stravovacie obmedzenia predstavujú v súčasnosti čoraz významnejší faktor ovplyvňujúci poskytovanie gastronomických služieb v cestovnom ruchu. Rastúci počet ľudí trpiacich potravinovými alergiami, intoleranciami alebo dodržiavajúcich špecifické diéty vytvára nové požiadavky na hotelové a reštauračné zariadenia. Pre poskytovateľov služieb to znamená potrebu prispôbiť svoju ponuku jedál, zabezpečiť informovanie o alergénoch a reagovať na individuálne potreby hostí.

Cieľom práce je preskúmať a zhodnotiť možnosti prispôsobenia gastronomických služieb v hotelových zariadeniach pre hostí so stravovacími obmedzeniami, analyzovať prístup vybraných hotelov k tejto problematike a preskúmať skúsenosti návštevníkov so špecifickými stravovacími požiadavkami. Prvá kapitola teoreticky vymedzuje základné pojmy súvisiace so stravovacími obmedzeniami, potravinovými alergiami a intoleranciami a poukazuje na význam prispôbovania gastronomických služieb v cestovnom ruchu. Druhá kapitola sa zameriava na metodiku práce a charakterizuje cieľ práce, použité metódy a zdroje údajov. Tretia kapitola predstavuje charakteristiku vybraného hotelového zariadenia ZillergrundRock Luxury Mountain Resort a analyzuje jeho gastronomické služby a prístup k zabezpečovaniu stravovania pre hostí so špecifickými požiadavkami. Štvrtá kapitola sa zameriava na porovnanie ponuky vybraných hotelových zariadení na Slovensku a hodnotí spôsob informovania o alergénoch a možnosti prispôsobenia stravy. Piata kapitola analyzuje skúsenosti návštevníkov so stravovacími obmedzeniami na základe výsledkov ankety. Dosiahnuté výsledky práce prispievajú k lepšiemu pochopeniu potrieb hostí so stravovacími obmedzeniami a poukazujú na možnosti zlepšenia gastronomických služieb v hotelových zariadeniach.

1. Teoretické východiská problematiky stravovacích obmedzení v cestovnom ruchu

Počet ľudí so stravovacími obmedzeniami sa v posledných desaťročiach výrazne zvýšila rôzne formy špecifického stravovania sa postupne stávajú bežnou súčasťou života mnohých spotrebiteľov. Títo spotrebitelia pri nákupe potravín čoraz častejšie vyhľadávajúca požadujú neštandardné alebo špecificky prispôsobené produkty. Zabezpečenie vhodného stravovania však pre nich predstavuje výzvu najmä počas cestovania, keďže v neznámom prostredí môžu byť možnosti výberu obmedzené a zároveň sa zvyšuje riziko konzumácie nevhodných alebo zdravotne rizikových potravín (Šálková a Tichá, 2020).

Na uvedený trend reaguje aj sektor cestovného ruchu. V súčasnosti sa kvalita hotelových služieb, najmä gastronomických služieb, neposudzuje len podľa chuti jedla alebo celkovej úrovne obsluhy, ale aj podľa schopnosti zariadenia reagovať na špecifické požiadavky a individuálne potreby hostí. Venovanie pozornosti týmto individuálnym potrebám sa postupne stáva dôležitou súčasťou moderných štandardov stravovacích zariadení, zároveň však predstavuje nové výzvy pre hotely a reštaurácie pri zabezpečovaní vhodnej a bezpečnej ponuky stravovania (Farkhodov, 2025).

V nadväznosti na uvedené skutočnosti sa nasledujúca kapitola zameriava na teoretické východiská problematiky stravovacích obmedzení, ich základnú typológiu a význam pre poskytovanie gastronomických služieb v kontexte cestovného ruchu. Pozornosť je pritom venovaná najmä tým formám stravovacích obmedzení, s ktorými sa gastronomické zariadenia v praxi stretávajú najčastejšie.

1.1. Definícia a typológia stravovacích obmedzení

Stravovacie obmedzenia predstavujú významný faktor, ktorý ovplyvňuje výber a konzumáciu potravín u časti populácie. V kontexte cestovného ruchu je preto dôležité porozumieť jednotlivým typom stravovacích obmedzení a ich špecifikám, keďže tieto požiadavky môžu výrazne ovplyvniť poskytovanie gastronomických služieb.

Autori Bandelin-Franke et al. (2023) charakterizujú tento pojem ako súbor zámerov, motivácií a praktických stravovacích návykov, ktoré vedú k obmedzeniu alebo úplnému vylúčeniu určitých druhov potravín, jedál alebo živín zo stravy jednotlivca.

Vznik takýchto obmedzení môže byť podmienený rôznymi faktormi a v praxi sa prejavuje prostredníctvom viacerých typov špecifických diét. Prehľad vybraných foriem uvádza

tabuľka 1.

Tabuľka 1 Prehľad vybraných typov stravovacích obmedzení a ich stručná charakteristika

Stravovacie obmedzenie	Stručná charakteristika
Vegetariánstvo	Vegetariánstvo je spôsob stravovania, pri ktorom človek konzumuje potraviny rastlinného pôvodu a niektoré produkty živočíšneho pôvodu, napríklad vajcia alebo mliečne výrobky, pričom konzumácia mäsa je vylúčená. Existuje viacero foriem vegetariánstva, napríklad laktoovovegetariánstvo, ovovegetariánstvo alebo laktovegetariánstvo.
Vegánstvo	Vegánstvo je spôsob stravovania, pri ktorom človek konzumuje výlučne potraviny rastlinného pôvodu a vyhýba sa všetkým potravinám živočíšneho pôvodu. To znamená, že vegáni nekonzumujú mäso, ryby, vajcia, mliečne výrobky, med ani produkty vyrobené z týchto surovín.
Pescetariánstvo	Pescetariánstvo je forma vegetariánskeho stravovania, pri ktorej sa nekonzumuje mäso suchozemských zvierat, avšak povolená je konzumácia rýb a morských plodov.
Bezlepková diéta	Bezlepková diéta je diéta určená osobám s celiakiou alebo alergiou na lepok a spočíva vo vylúčení potravín obsahujúcich lepok, najmä výrobkov z pšenice, jačmeňa a raže. Strava pozostáva zo špeciálnych bezlepkových výrobkov a prirodzene bezlepkových potravín.
Bezmliečna/ bezlaktózová diéta	Bezmliečna a bezlaktózová diéta je určená osobám s alergiou na mliečnu bielkovinu alebo intoleranciou laktózy a spočíva v obmedzení alebo vylúčení potravín obsahujúcich mlieko živočíšneho pôvodu a jeho zložky. Pri bezmliečnej diéte sa vylučujú všetky mliečne výrobky, zatiaľ čo pri bezlaktózovej diéte sa obmedzuje najmä mliečny cukor (laktóza).
Nízko histamínová diéta	Nízko histamínová diéta je určená osobám s histamínovou intoleranciou a spočíva v obmedzení potravín s vysokým obsahom histamínu, napríklad fermentovaných výrobkov, zrejúcich syrov alebo alkoholu.
Potravinová alergia	Potravinová alergia je imunitná reakcia organizmu na určitú zložku potravy, ktorá sa po opakovanom kontakte s alergénom môže znovu objaviť. Základom diéty je úplné vylúčenie konkrétneho alergénu.

Zdroj: vlastné spracovanie podľa NZIP (n.d.)

Stravovacie obmedzenia môžu mať rôzny charakter a vyplývať z viacerých príčin. Mohammadi et al. (2023) ich rozdeľujú do troch základných kategórií, a to na zdravotné, náboženské a životno-štýlové dôvody. Neskorší výskum autorov Mohammadi et al. (2026) toto členenie ďalej rozširuje na štyri hlavné skupiny faktorov, ktoré ovplyvňujú tieto obmedzenia, konkrétne zdravotné faktory, kultúrne a duchovné faktory, environmentálne dôvody a faktory súvisiace s dobrými životnými podmienkami zvierat.

Najčastejším zdravotným dôvodom dodržiavania stravovacích obmedzení je potravinová alergia, ktorá je definovaná ako abnormálna reakcia organizmu na potraviny vyvolaná imunitným systémom. Alergická reakcia sa zvyčajne objavuje v priebehu niekoľkých minút až hodiny po konzumácii potraviny a prejavuje sa rôznymi symptómami, napríklad svrbením v ústnej dutine, poklesom krvného tlaku, tráviacimi ťažkosťami, kožnými prejavmi, ako je ekzém, alebo aj závažnými problémami s dýchaním (National Institute of Allergy and Infectious Diseases, 2007). Podľa Lee et al. (2024) došlo v posledných desaťročiach na celom svete k výraznému nárastu výskytu potravinových alergií, pričom presné príčiny tohto trendu zatiaľ nie sú jednoznačne objasnené. Autori zároveň medzi najčastejšie alergény uvádzajú kravské mlieko, sóju, vajcia, pšenicu, arašidy, orechy, sezam, ryby a mäkkýše. Na závažnosť tohto problému poukazujú aj štatistické údaje. Bartha et al. (2024) uvádzajú, že potravinové alergie predstavujú významný problém verejného zdravia a v rozvinutých krajinách postihujú približne 8 % detí a približne 10 % dospeléj populácie.

Okrem zdravotných dôvodov môžu byť stravovacie obmedzenia podmienené aj náboženskými a kultúrnymi faktormi. Podľa Din et al. (2023) sa výskyt potravinových alergií, ako aj preferencie špecifických diét, napríklad bezlepkovej alebo vegánskej stravy, môže medzi jednotlivými etnickými skupinami a národnosťami výrazne líšiť. V posledných rokoch zároveň dochádza k výraznému rozvoju medzinárodného cestovania a cestovného ruchu, čo vedie k častejším medzikultúrnym kontaktom medzi hosťami a poskytovateľmi služieb v hotelových a reštauračných zariadeniach. Globalizácia tak prináša väčšiu rozmanitosť hostí a zároveň aj širšie spektrum stravovacích požiadaviek, ktoré sú často ovplyvnené kultúrnymi tradíciami, náboženstvom alebo spoločenskými zvyklosťami. Fellner (2021) uvádza ako typické príklady stravovacie pravidlá halal a košer. Halal vychádza z islamských náboženských pravidiel a určuje, ktoré potraviny sú pre veriacich povolené, pričom zakazuje napríklad konzumáciu bravčového mäsa alebo alkoholu. Košer stravovanie je založené na židovských náboženských predpisoch a okrem výberu povolených potravín zahŕňa aj špecifické pravidlá ich prípravy a kombinovania, napríklad oddelenie mäsa a mliečnych výrobkov.

Ďalším dôvodom vzniku stravovacích obmedzení môže byť životný štýl jednotlivca. v súčasnosti si mnohí ľudia volia špecifický spôsob stravovania na základe osobných hodnôt, napríklad z etických alebo environmentálnych dôvodov, pričom typickým príkladom je vegánstvo. Tento spôsob stravovania môže ovplyvňovať aj rozhodovanie o cestovaní, napríklad pri výbere destinácie, ubytovania alebo stravovacích zariadení, ktoré ponúkajú vhodné vegánske možnosti alebo rešpektujú environmentálne princípy. Niektorí cestovatelia sa môžu vyhýbať aj destináciám s vysokou konzumáciou mäsa alebo dlhým letovým vzdialenostiam, ak sú v rozpore s ich hodnotami (Ottenbacher et al., 2023).

1.2. Trendy a výzvy pri zabezpečovaní stravovacích obmedzení v hotelierstve

Nárast počtu ľudí so stravovacími obmedzeniami v posledných rokoch viedol k tomu, že táto skupina spotrebiteľov je čoraz viac vnímaná ako významný segment turistov v sektore cestovného ruchu (Gürkan et al., 2024; Yeşilçimen a Akın, 2025). Zohľadňovanie ich potrieb sa preto postupne stáva dôležitou súčasťou poskytovania služieb v hotelierstve a gastronómii. Ako uvádzajú Pompurová et al. (2025), jednotlivci so stravovacími obmedzeniami zvyčajne dobre poznajú bezpečné možnosti stravovania vo svojom domácom prostredí a riadia sa overenými postupmi. Počas cestovania a pobytu mimo miesta ich obvyklého bydliska však môže byť zabezpečenie vhodnej stravy zodpovedajúcej ich špecifickým požiadavkám výrazne náročnejšie. Jedným z dôvodov je aj skutočnosť, že vystavenie alergénom môže byť pre osoby s potravinovými alergiami život ohrozujúce, pričom reštaurácie a kaviarne predstavujú z hľadiska kontroly alergénov náročné prostredie (Aljameel et al., 2023).

Mohammadi et al. (2026) rozdeľujú výzvy, s ktorými sa poskytovatelia gastronomických služieb stretávajú, do niekoľkých kategórií: materiálne bariéry (napr. obmedzené zdroje zvýšené náklady pri príprave špecializovaných jedál), rozdiely v kompetenciách (nedostatočné znalosti o výžive a špecifikách diét) a rozdielne významy (nepochopenie alebo podceňovanie dôležitosti začlenenia stravovacích požiadaviek do ponuky). Autori tiež upozorňujú na problém určovania hranice medzi rozumnou a nadmernou požiadavkou na stravu, čo predstavuje subjektívnu a potenciálne kontroverznú otázku pri zavádzaní prevádzkových pravidiel. Din et al. (2023) upozorňujú na viaceré prevádzkové a komunikačné výzvy, medzi kľúčové problémy patria nedostatočné znalosti manažmentu potravinových alergií, riziko krížovej kontaminácie v kuchyni, jazykové bariéry v komunikácii s medzinárodnými hosťami a náročnosť udržať zároveň vysokú kvalitu služieb. Tieto faktory zvyšujú operačnú náročnosť reštauračných a hotelových prevádzok pri zabezpečení bezpečného stravovania pre hostí so špecifickými požiadavkami. Farkhodov (2025) dopĺňa

pohľad z manažérskej praxe a zdôrazňuje následky, ktoré môžu vzniknúť pri neadekvátnom zaobchádzaní so špecifickými diétami. Okrem nespokojnosti hostí môže nasledovať vznik zdravotných incidentov, poškodenie reputácie podniku a v niektorých prípadoch aj právne dôsledky. Autor preto odporúča zaviesť štandardizované postupy a jasné prevádzkové protokoly pre prácu s alergénmi a špecializovanými požiadavkami.

Viacerí autori sa zhodujú, že rastúce požiadavky hostí na špecifické formy stravovania predstavujú pre gastronomické zariadenia nielen výzvu, ale aj príležitosť na získanie konkurenčnej výhody. Zaradenie alternatívnych možností stravovania, napríklad vegetariánskych, vegánskych alebo bezlepkových jedál, môže prispieť k zvýšeniu atraktivity podniku pre širší okruh zákazníkov. Naopak, absencia takýchto možností môže viesť k strate potenciálnych hostí, ktorí vyhľadávajú zariadenia schopné prispôbiť sa ich špecifickým stravovacím požiadavkám (Lupsa-Tătaru et al., 2023; Mohammadi et al., 2023).

V reakcii na rastúce požiadavky hostí sa v hotelierstve postupne formujú nové trendy v oblasti gastronomických služieb. Rastúci význam nadobúdajú najmä princípy udržateľnosti etických hodnôt, ktoré sa premietajú aj do ponuky stravovacích služieb v hotelierstve a gastronómii. V tejto súvislosti sa čoraz viac zdôrazňuje potreba zavádzania ekologických a zvieratám šetrných postupov, ako aj širšie využívanie certifikátov pre vegetariánske a vegánske hotely či gastronomické zariadenia. Takéto certifikácie môžu slúžiť ako nástroj na zvýšenie dôvery hostí a zároveň uľahčujú identifikáciu zariadení, ktoré dokážu zabezpečiť stravovanie v súlade s ich hodnotami a preferenciami. Certifikácia zároveň predstavuje spôsob, ako transparentne komunikovať úroveň dodržiavania etických, environmentálnych a gastronomických štandardov, čo môže pozitívne ovplyvniť rozhodovanie hostí pri výbere ubytovacieho alebo stravovacieho zariadenia (Yeşilçimen a Akın, 2025). Tento vývoj zároveň naznačuje posun vo vnímaní stravovacích požiadaviek hostí, namiesto výnimočných či špeciálnych požiadaviek sa postupne stávajú bežnou súčasťou gastronomických služieb, najmä medzi mladšími a vzdelanejšími zákazníkmi (Mohammadi et al., 2026). Významnú úlohu pritom zohráva aj efektívna komunikácia týchto ponúk prostredníctvom digitálnych platforiem a sociálnych médií, ktoré umožňujú osloviť špecifické skupiny zákazníkov a prezentovať udržateľné gastronomické iniciatívy širšej verejnosti (Yeşilçimen a Akın, 2025).

2. Metodológia práce

Cieľom práce je analyzovať možnosti prispôsobenia gastronomických služieb hotelových zariadení pre hostí so stravovacími obmedzeniami a zhodnotiť, ako vybrané hotely reagujú na

potreby návštevníkov so špecifickými stravovacími požiadavkami. Zároveň sa práca zameriava na identifikáciu skúseností návštevníkov so stravovacími obmedzeniami a na porovnanie prístupov vybraných hotelových zariadení k tejto problematike.

Na splnenie stanoveného cieľa bola práca rozdelená do viacerých oblastí skúmania. Prvou oblasťou skúmania je analýza gastronomických služieb hotela ZillergrundRock Luxury Mountain Resort a spôsobu zabezpečovania stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Zdrojom údajov boli informácie získané z oficiálnej webovej stránky hotela, zverejnených materiálov a primárneho zisťovania realizovaného formou rozhovoru s pracovníkom gastronomickej prevádzky hotela. Tento rozhovor bol realizovaný dňa 5. 3. 2026 osobne v priestoroch hotela v anglickom jazyku, pričom respondentkou bola vedúca cukrárka Stefanie Keil, ktorá sa podieľa aj na príprave jedál, a preto vedela poskytnúť informácie o celkovej gastronomickej ponuke. Respondentka zároveň udelila súhlas so zvukovým nahrávaním rozhovoru. Rozhovor trval približne 12 minút a bol zameraný na otázky týkajúce sa prispôbovania jedál pre hostí so stravovacími obmedzeniami, informovania o alergénoch a komunikácie so zákazníkmi. Prepis rozhovoru sa nachádza v Príloha 1. Súčasťou skúmania bolo aj praktické testovanie funkčnosti online chatu dostupného na webovej stránke hotela, prostredníctvom ktorého boli zisťované informácie o možnostiach prispôbovania stravy pre hostí so stravovacími obmedzeniami.

Druhou oblasťou skúmania je porovnanie ponuky vybraných hotelových zariadení na Slovensku s analyzovaným hotelom. Výber hotelov bol realizovaný na základe kritérií podobnej kategórie ubytovacieho zariadenia (orientácie na wellness, horské prostredie a podobnej cieľovej skupiny návštevníkov). Analýza bola realizovaná prostredníctvom preštudovania informácií dostupných na oficiálnych webových stránkach hotelov a prostredníctvom analýzy zverejnených jedálnych lístkov. Získané údaje boli následne spracované a prehľadne prezentované vo forme tabuliek.

Tretou oblasťou skúmania je analýza skúseností návštevníkov so stravovacími obmedzeniami. Na zber údajov prebehla anketa realizovaná prostredníctvom platformy Google Forms. Anketa bola distribuovaná online a zúčastnilo sa na nej 306 respondentov. Jej cieľom bolo zistiť výskyt jednotlivých typov stravovacích obmedzení medzi respondentmi, ich skúsenosti so stravovaním v gastronomických zariadeniach a vnímanie dostupnosti vhodných jedál. Získané údaje boli následne spracované pomocou základných štatistických metóda prezentované prostredníctvom tabuliek.

3. Charakteristika skúmaného hotelového zariadenia ZillergrundRock Luxury Mountain Resort

Skúmaným hotelovým zariadením je ZillergrundRock Luxury Mountain Resort, ktorý sa nachádza v údolí Zillertal v blízkosti mesta Mayrhofen. Hotel je situovaný v prírodnom prostredí Zillertal Alps, ktoré poskytuje vhodné podmienky pre rozvoj zimného aj letného cestovného ruchu, najmä lyžovania, turistiky a ďalších horských aktivít. Vďaka svojej polohe v horskom prostredí patrí medzi ubytovacie zariadenia orientované na rekreačný a aktívny cestovný ruch. Hotel je charakteristický najmä orientáciou na wellness a relaxačné pobyty. Súčasťou jeho vybavenia je rozsiahla wellness zóna s rozlohou približne 3 500 m², ktorá zahŕňa rôzne typy sáun, bazénov, oddychové zóny a ponuku spa procedúr. Okrem relaxačných služieb hotel poskytuje aj doplnkové aktivity pre hostí, napríklad organizované turistické výlety, cyklistiku či cvičenia jogy, čím podporuje komplexný zážitok z pobytu v horskom prostredí. Ubytovacie zariadenie disponuje približne 67 izbami a apartmánmi, ktoré sú navrhnuté v alpskom štýle kombinujúcim moderný dizajn s tradičnými prvkami. Väčšina izieb má balkón alebo terasu s výhľadom na okolitú horskú krajinu, čím sa zdôrazňuje prepojenie hotela s prírodným prostredím regiónu. Hotel má zároveň výraznú rodinnú tradíciu. Zariadenie je prevádzkované rodinou Pfister, ktorá ho spravuje už niekoľko generácií. História pohostinskej činnosti rodiny v tejto lokalite siaha do roku 1909, keď bol v oblasti založený pôvodný hostinec, ktorý sa postupne rozvíjal a transformoval na moderné hotelové zariadenie. V súčasnosti je hotel vedený už v piatej generácii tejto rodiny a spája tradičnú rodinnú pohostinnosť s moderným konceptom luxusného horského rezortu. Kvalitu poskytovaných služieb a celkový koncept hotela potvrdzujú aj viaceré ocenenia a značky kvality. Hotel získal napríklad ocenenie Michelin One Key (medzinárodné ocenenie sprievodcu Michelin pre výnimočné hotely), regionálnu značku Bewusst Tirol (označenie pre gastronomické zariadenia využívajúce regionálne suroviny), Leading Spa Award Tirol (ocenenie pre najlepšie wellness hotely v regióne Tirolsko) a German Brand Award (medzinárodné ocenenie za úspešné budovanie značky a marketing) (ZillergrundRock Luxury Mountain Resort, 2026).

Dôležitou súčasťou filozofie hotela je aj dôraz na udržateľnosť a ekologický prístup k prevádzke. Hotel využíva viacero environmentálne orientovaných riešení, napríklad výrobu elektrickej energie prostredníctvom vlastnej vodnej elektrárne, vykurovanie pomocou paletového systému a využívanie regionálnych materiálov pri výstavbe a rekonštrukcii. Súčasná podoba hotela je zároveň výsledkom rozsiahlej modernizácie a prestavby, ktorá bola realizovaná v roku 2021 a pri ktorej sa kladol dôraz aj na implementáciu udržateľných

technológií a ekologických riešení. Okrem toho sa v gastronomických službách kladie dôraz na využívanie lokálnych surovín a podporu regionálnych dodávateľov, čím hotel prispieva k udržateľnému rozvoju destinácie (Austria Tourism, 2021).

Súčasťou ponuky hotela ZillergrundRock Luxury Mountain Resort sú aj komplexné gastronomické služby, ktoré sú pre hostí dostupné v rámci konceptu tzv. Gourmet Pension Plus. Tento koncept zabezpečuje stravovanie počas celého dňa a zahŕňa viacero gastronomických prvkov. Deň sa začína bohatým alpským raňajkovým bufetom, ktorý ponúka široký výber čerstvého pečiva, regionálnych syrov, špecialít z miestneho mäsiarstva, vaječných jedál pripravovaných na objednávku, ako aj ovocia, zeleniny a čerstvých štiav. Počas dňa majú hostia k dispozícii ľahšie jedlá, napríklad cestoviny alebo tradičné teplé jedlá, doplnené o šalátový bufet. Súčasťou ponuky je aj tzv. „late lunch“, ktorý zahŕňa slané a sladké snacky, šaláty a dezerty z hotelovej cukrárne. Večerné stravovanie je založené na viacchodovom gurmánskom menu, ktoré je doplnené o bufet s čerstvými šalátmi, syrmí a dezertmi. Gastronomický koncept dopĺňa aj široký výber vín so sommeliérskym servisom a pravidelné tematické degustácie vín pre hostí (ZillergrundRock Luxury Mountain Resort, 2026.; Mayrhofen Tourism, n.d.).

Na gastronomické služby hotela nadväzuje aj prístup k zabezpečovaniu stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Vzhľadom na rastúci počet hostí s rôznymi formami stravovacích obmedzení, je pre hotelové zariadenia čoraz dôležitejšie prispôbiť svoju gastronomickú ponuku individuálnym potrebám klientov.

Na základe rozhovoru boli zistené nasledovné informácie o fungovaní stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Medzi najčastejšie stravovacie obmedzenia, s ktorými sa hotel stretáva, patria vegetariánstvo, vegánstvo, bezlepková a bezlaktózová strava, ako aj špecifické obmedzenia u tehotných žien a rôzne potravinové alergie, najmä alergie na orechy. Komunikácia o alergénoch a špecifických stravovacích požiadavkách prebieha prevažne prostredníctvom personálu, pričom v jedálnom lístku je zároveň uvedené, že všetky jedlá je možné pripraviť aj vo vegetariánskej, bezmlečnej alebo bezlepkovej variante (Príloha 2). Výnimku tvorí pečivo, pri ktorom sú alergény označované prostredníctvom informačného kiosku umiestneného pri bufetových stoloch počas raňajok, obeda aj večere. Prostredníctvom tohto kiosku si hostia môžu zobrazit' podrobné informácie o zložení výrobkov a použitých surovinách. Denná prevádzka gastronómie je organizovaná tak, že počas raňajok a obeda sú hosťom k dispozícii bufetové stoly. Informácie o alergénoch poskytuje priamo personál a zároveň je vytvorená samostatná sekcia určená pre najčastejšie stravovacie obmedzenia, napríklad bezmlečnú alebo bezlepkovú stravu. Večerné stravovanie prebieha formou viacchodovej večere. Pri predjedle, polievke a dezerte sú hosťom spravidla ponúkané

dve varianty: klasická verzia jedla a alternatívna verzia bez mäsa, ktorá môže byť zároveň prispôbena aj ďalším stravovacím obmedzeniam, napríklad bezlepkovej alebo bezmlečnej strave. V prípade hlavného jedla majú hostia možnosť výberu z troch rôznych jedál, pričom ide spravidla o rybie jedlo, mäsovú špecialitu kuchyne a vegetariánsku alternatívu, ktorá býva často pripravená aj vo vegánskej verzii. Kuchyňa sa dokáže prispôbiť širokému spektru stravovacích obmedzení, pokiaľ je o nich informovaná v dostatočnom predstihu. V takom prípade je možné pripraviť vhodné náhradné suroviny a zabezpečiť plnohodnotné jedlo z hľadiska výživy aj chuti. Reagovať je však možné aj po príchode host'a, čo v praxi znamená najmä vynechanie alebo nahradenie určitej zložky jedla. Predbežná informácia však umožňuje kuchyni pripraviť komplexnejšiu a stabilnejšiu úpravu jedla, čím sa zvyšuje kvalita aj bezpečnosť servírovaných pokrmov (Keil, 2026).

V súvislosti so zabezpečovaním špecifických diét je potrebné zohľadniť aj ekonomický aspekt poskytovania gastronomických služieb. Ako uvádzajú Mohammadi et al. (2026), medzi významné bariéry pri zabezpečovaní špecializovaných stravovacích požiadaviek patria najmä materiálne bariéry, ktoré súvisia so zvýšenými nákladmi na špecifické suroviny a prípravu takýchto jedál. Tento aspekt sa prejavuje aj v analyzovanom hotelovom zariadení, kde je vegánske menu spoplatnené príplatkom vo výške 15 € za deň. Dôvodom je najmä vyššia náročnosť prípravy a potreba využívania špecifických surovín, ktoré si vyžadujú dodatočné náklady na strane gastronomickej prevádzky (ZillergrundRock Luxury Mountain Resort, 2026).

Okrem priamej komunikácie s personálom je na oficiálnej webovej stránke hotela dostupný aj online chat, ktorý je založený na využití umelej inteligencie. Tento nástroj umožňuje návštevníkom stránky získať základné informácie o službách hotela, napríklad o lokalite, dostupnosti ubytovania alebo možnostiach stravovania v hotelovej reštaurácii. Súčasťou komunikácie prostredníctvom chatu je aj možnosť získať informácie o gastronomickej ponuke a o dostupnosti jedál vhodných pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Online chat tak predstavuje doplnkový komunikačný kanál, ktorý môže hostom pomôcť pri získavaní informácií ešte pred samotnou rezerváciou alebo príchodom do hotela. Funkčnosť online chatu dostupného na oficiálnej webovej stránke hotela bola overená prostredníctvom praktického testovania komunikácie. V rámci tohto testu boli prostredníctvom chatu položené otázky týkajúce sa dostupnosti jedál pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Chat poskytol základné informácie o možnostiach stravovania v hoteli a o dostupnosti gastronomických služieb. V prípade konkrétnejších otázok, na ktoré nedokázal poskytnúť presnú odpoveď, ponúkol možnosť prepojenia na zamestnancov hotela, ktorí by mohli poskytnúť podrobnejšie informácie. Funkčnosť tohto komunikačného nástroja možno z tohto

hľadiska hodnotiť pozitívne, keďže umožňuje rýchle získanie základných informácií a zároveň poskytuje možnosť ďalšej komunikácie s personálom. Prepis komunikácie je uvedený v prílohe práce (Príloha 3).

Na základe uvedených informácií možno konštatovať, že hotel ZillergrundRock Luxury Mountain Resort venuje zabezpečovaniu stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami značnú pozornosť. Gastronomická prevádzka sa snaží flexibilne reagovať na rôzne typy stravovacích obmedzení prostredníctvom úpravy jedál, poskytovania informácií o alergénoch a vytvárania alternatívnych možností stravovania. Dôležitú úlohu zohráva najmä komunikácia medzi hosťami a personálom, ktorá umožňuje prispôbiť ponuku individuálnym potrebám návštevníkov. Tento prístup prispieva k zvýšeniu komfortu hostí a zároveň podporuje bezpečné a kvalitné poskytovanie gastronomických služieb v hotelovom prostredí.

4. Porovnanie ponuky vybraných hotelových zariadení

S cieľom zabezpečiť čo najrelevantnejšie a spravodlivé porovnanie boli na území Slovenska vybrané hotelové zariadenia s podobnými charakteristikami. Výber hotelov bol založený na viacerých kritériách, medzi ktoré patrí najmä lokalita v horskom prostredí s orientáciou na lyžiarsky a turistický cestovný ruch, charakter wellness hotela, kategória štyroch až piatich hviezdíčiek a kapacita približne okolo 100 izieb. Napriek tomu, že na Slovensku už neexistuje povinný systém oficiálnej klasifikácie hotelov, kategória hotela (vyjadrená počtom hviezdíčiek) je v práci uvádzaná ako orientačný ukazovateľ úrovne poskytovaných služieb, ktorý hotely často používajú v marketingovej komunikácii, preto sú hviezdíčky často uvádzané len ako orientačný údaj. V Rakúsku je klasifikácia hotelov stále súčasťou oficiálneho systému Hotelstars Union, ktorý zabezpečuje jednotné hodnotenie hotelových zariadení podľa kvality poskytovaných služieb. Takto zvolené kritériá umožňujú porovnávať gastronomické služby hotelov s podobným štandardom, cieľovou klientelou a typom poskytovaných služieb.

Na základe uvedených kritérií boli do porovnania zaradené vybrané hotely z regiónov Vysoké Tatry a Nízke Tatry, ktoré predstavujú významné turistické a lyžiarske destinácie na Slovensku. Nasledujúca tabuľka preto poskytuje základnú charakteristiku analyzovaných hotelov a ich gastronomickej ponuky.

Tabuľka 2 Základná charakteristika vybraných hotelových zariadení a ich gastronomickej ponuky

názov hotela	lokalita	kategória a typ hotela	gastronómia	kapacita
Grand Hotel Kempinski High Tatras	Vysoké Tatry, Štrbské Pleso	5★ luxusný horský wellness hotel	Grand Restaurant (bufetové raňajky, à la carte/fine dining večere), Tower Dinner (súkromná večera)	98 izieba apartmánov
Grandhotel Praha	Vysoké Tatry, Tatranská Lomnica	4★ historický horský wellness hotel	Grand Restaurant (bufetové raňajky, večere - bufet/menu)	108 izieb a 15 apartmánov
Grandhotel Starý Smokovec	Vysoké Tatry, Starý Smokovec	4★ historický horský wellness hotel	Restaurant Lefèvre (bufetové raňajky, večere - menu/tematické večere)	70 izieb a 14 apartmánov
Wellness Hotel Chopok	Nízke Tatry, Demänovská dolina	4★ horský wellness hotel	Hotelová reštaurácia (bufetové raňajky, 5-chodové večere)	80 izieb
Grand Jasná	Nízke Tatry, Jasná	4★ horský wellness hotel	Grand Restaurant (bufetové raňajky, večere - bufet)	137 izieb a 5 apartmánov

Zdroj: vlastné spracovanie podľa oficiálnych webových stránok hotelov: Grand Hotel Kempinski High Tatras, Grandhotel Praha, Grandhotel Starý Smokovec, Wellness Hotel Chopok, Grand Jasná (2026).

Z uvedenej tabuľky vyplýva, že všetky analyzované hotelové zariadenia spĺňajú stanovené kritériá výberu. Gastronomická ponuka analyzovaných hotelov je založená najmä na

bufetových raňajkách a večeriach formou menu alebo tematických večerí, pričom niektoré zariadenia ponúkajú aj rozšírené gastronomické služby, napríklad fine dining reštaurácie alebo viacchodové degustačné menu. Na základe týchto charakteristík je možné pristúpiť k podrobnejšiemu porovnaniu prístupov jednotlivých hotelov k zabezpečovaniu stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami.

S cieľom porovnať prístup vybraných hotelových zariadení k zabezpečeniu stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami bola realizovaná analýza informácií dostupných na oficiálnych webových stránkach hotelov. Pozornosť bola venovaná najmä spôsobu informovania hostí o alergénoch v jedálnych lístkoch a možnostiam prispôsobenia stravy podľa jednotlivých diét. Zistené informácie boli následne spracované a prehľadne zhrnuté v tabuľke 3.

Tabuľka 3 Porovnanie prístupu hotelov k zabezpečeniu stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami

názov hotela	informovanie o alergénoch	možnosti prispôsobenia stravy podľa jedálneho lístka
Grand Hotel Kempinski High Tatras	slovne aj číselne v jedálnom lístku pri každom jedle; online filtrovanie jedál podľa diét	vegetariánska, vegánska a bezlepková strava
Grandhotel Praha	číselne v jedálnom lístku pri každom jedle	vegetariánska strava
Grandhotel Starý Smokovec	číselne v jedálnom lístku pri každom jedle	bez samostatnej ponuky špeciálnych diét
Wellness Hotel Chopok	číselne, slovne a piktogramami v jedálnom lístku pri každom jedle	vegetariánska, vegánska, bezlepková a bezlaktózova strava
Hotel Grand Jasná	číselne v jedálnom lístku pri každom jedle	vegetariánska strava

Zdroj: vlastné spracovanie podľa oficiálnych webových stránok hotelov: Grand Hotel Kempinski High Tatras, Grandhotel Praha, Grandhotel Starý Smokovec, Wellness Hotel Chopok, Grand Jasná (2026).

Z analýzy uvedenej v tabuľke 3 vyplýva, že všetky analyzované hotely majú na svojich oficiálnych webových stránkach zverejnené jedálne lístky, v ktorých sú alergény označené prostredníctvom číselného systému pri jednotlivých jedlách. Najkomplexnejší spôsob informovania o stravovacích obmedzeniach je možné pozorovať vo Wellness Hotel Chopok, ktorý v jedálnom lístku uvádza nielen označenie alergénov, ale aj piktogramy označujúce jedlá vhodné pre vegetariánov a vegánov. Zároveň hotel na svojej webovej stránke uvádza, že približne 90 % ponúkaných jedál je vhodných aj pre hostí s bezlepkovou diétou. Veľmi prehľadný systém označovania jedál je možné pozorovať aj v Grand Hotel Kempinski High Tatras, kde je pri jednotlivých jedlách slovné uvedenie, pre ktoré stravovacie obmedzenie sú vhodné. Online jedálny lístok zároveň umožňuje filtrovanie jedál podľa konkrétnych diét alebo ich kombinácií. Naopak, hotely Grandhotel Praha, Grandhotel Starý Smokovec a Grand Hotel Jasná, ktoré patria pod rovnakú hotelovú spoločnosť, poskytujú v jedálnych lístkoch obmedzenejšie informácie o možnostiach prispôsobenia stravy. V týchto zariadeniach je spravidla uvedená iba vegetariánska alternatíva, pričom v prípade Grandhotela Starý Smokovec nie je v jedálnom lístku samostatná ponuka jedál pre špecifické diéty vôbec uvedená.

Uvedené zistenia naznačujú, že úroveň informovania o stravovacích obmedzeniach a rozsah ponuky špecifických diét sa medzi analyzovanými hotelmi výrazne líši.

5. Analýza skúseností návštevníkov so stravovacími obmedzeniami

S cieľom získať bližší pohľad na skúsenosti návštevníkov so stravovacími obmedzeniami v gastronomických zariadeniach bol realizovaná anketa (Príloha 4). Zber údajov prebiehal online prostredníctvom Google Forms. Anketa bola zameraná na zistenie skúseností respondentov so stravovaním v hotelových a reštauračných zariadeniach, najmä v súvislosti s dostupnosťou jedál vhodných pre rôzne typy diét, informovaním o alergénoch a celkovou spokojnosťou s ponukou prispôobenou špecifickým stravovacím požiadavkám.

Anketa bola distribuovaná prostredníctvom online prostredia a sociálnych sietí, pričom celkovo sa do nej zapojilo 306 respondentov zo Slovenska a Českej republiky (**Error! Reference source not found.**). z celkového počtu 306 respondentov odpovedalo na otázku „Trpíte nejakým stravovacím obmedzením?“ kladne 33 respondentov, čo predstavuje približne 10 % z celkového počtu opýtaných. Tento výsledok približne korešponduje s údajmi uvádzanými v odbornej literatúre, podľa ktorých sa podiel ľudí so špecifickými stravovacími obmedzeniami v populácii pohybuje približne na podobnej úrovni (Mohammadi et al., 2026). Respondenti, ktorí uviedli, že sa ich stravovacie obmedzenie týka, boli následne požiadaní o bližšie špecifikovanie typu diétného obmedzenia. Prehľad jednotlivých typov stravovacích

obmedzení uvádzaných respondentmi je uvedený v nasledujúcej tabuľke, pričom mali možnosť označiť aj viacero diét.

Tabuľka 4 Prehľad typov stravovacích obmedzení respondentov ankety so stravovacím obmedzením

typ stravovacieho obmedzenia	počet respondentov
bezlepková diéta	8
bezlaktózová diéta	12
vegetariánska strava	3
vegánska strava	0
bezmliečna strava	9
alergie (napr. orechy, sója, vajcia)	9
iné (uved'te):	9

Zdroj: vlastné spracovanie na základe výsledkov ankety realizovanej prostredníctvom Google Forms (2026)

Z údajov uvedených v tabuľke vyplýva, že medzi respondentmi sa najčastejšie vyskytovala bezlaktózová diéta, ktorú uviedlo 12 respondentov. Pomerne časté boli aj bezlepková a bezmliečna diéta a rôzne potravinové alergie, pričom každú z týchto možností označilo 8 až 9 respondentov. Vegetariánsku stravu uviedli 3 respondenti, zatiaľ čo vegánska strava sa medzi respondentmi v tomto prieskume nevyskytla. V kategórii „iné“ respondenti najčastejšie uvádzali histamínovú diétu, ako aj diéty súvisiace s rôznymi zdravotnými problémami, napríklad ochoreniami žalúdka, pečene alebo pankreasu, prípadne diabetickú diétu. Uvedené výsledky naznačujú, že stravovacie obmedzenia respondentov sú často spojené najmä so zdravotnými dôvodmi a rôznymi formami potravinových intolerancií.

Súčasťou ankety boli aj otázky zamerané na skúsenosti respondentov so stravovacími obmedzeniami v gastronomických zariadeniach a na spôsob získavania informácií o zložení jedál. Na otázku, ako často pri cestovaní alebo návšteve gastronomických zariadení narážajú na problém s obmedzenou ponukou vhodných jedál, najväčšia časť respondentov odpovedala „občas“ (30,3 %) alebo „často“ (27,3 %). Odpoveď „zriedkavo“ uviedlo 24,2 % respondentov, zatiaľ čo menší podiel respondentov uviedol možnosti „veľmi často“ alebo „nikdy“.

Respondenti zároveň hodnotili spôsob informovania o zložení jedál a nápojov v gastronomických zariadeniach. Takmer polovica respondentov (48,5 %) považuje informovanie za postačujúce, zatiaľ čo 24,2 % ho hodnotí ako priemerné. Menšia časť respondentov ho hodnotí ako veľmi dobré, obmedzené alebo nedostatočné.

Z hľadiska preferovaného spôsobu získavania informácií o zložení jedál väčšina respondentov uviedla, že uprednostňuje označenie priamo v jedálnom lístku (51,5 %). Významná časť respondentov zároveň uviedla, že by im vyhovovala kombinácia viacerých spôsobov informovania (48,5 %), napríklad označenie v jedálnom lístku doplnené o komunikáciu s personálom alebo informácie dostupné na webovej stránke zariadenia.

Uvedené výsledky vychádzajú z odpovedí respondentov, ktorí v ankete uviedli, že majú stravovacie obmedzenie ($n = 33$), pričom percentuálne vyjadrenia sa vzťahujú len na túto skupinu respondentov.

Výsledky prieskumu poukazujú na to, že časť návštevníkov gastronomických zariadení má rôzne formy stravovacích obmedzení, pričom najčastejšie ide o intolerancie a zdravotne podmienené diéty. Respondenti zároveň uvádzajú, že pri cestovaní sa pomerne často stretávajú s obmedzenou ponukou vhodných jedál a najviac oceňujú jasné označenie informácií o zložení jedál priamo v jedálnom lístku. Zistenia naznačujú, že hotelové a gastronomické zariadenia by mali venovať väčšiu pozornosť informovaniu o alergénoch a rozširovaniu ponuky jedál prispôbovaných rôznym stravovacím obmedzeniam.

Záver

Cieľom práce bolo preskúmať a zhodnotiť možnosti prispôsobenia gastronomických služieb hotelových zariadení pre hostí so stravovacími obmedzeniami, analyzovať prístup vybraných hotelov k tejto problematike a zároveň preskúmať skúsenosti návštevníkov so špecifickými stravovacími požiadavkami. Na základe realizovanej analýzy, porovnania vybraných hotelových zariadení a výsledkov ankety možno konštatovať, že stanovený cieľ práce sa podarilo naplniť.

Analýza hotelového zariadenia ZillergrundRock Luxury Mountain Resort ukázala, že hotel venuje problematike stravovacích obmedzení výraznú pozornosť a snaží sa flexibilne reagovať na individuálne potreby hostí. Gastronomická prevádzka umožňuje úpravu jedál podľa rôznych typov diét, poskytuje informácie o alergénoch prostredníctvom personálu a zároveň využíva aj digitálne nástroje komunikácie, napríklad online chat, ktorý môže hosťom poskytnúť základné informácie o možnostiach stravovania ešte pred príchodom do hotela.

Zistenia práce zároveň potvrdzujú súlad medzi teoretickými východiskami a praxou. v teoretickej časti boli identifikované aktuálne trendy, ako dôraz na udržateľnosť, transparentné označovanie alergénov, personalizácia jedál a rastúca úloha digitálnej komunikácie. Skúmané hotelové zariadenie tieto trendy reflektuje prostredníctvom implementácie udržateľných riešení, rozširovania ponuky vhodných jedál a využívania digitálnych nástrojov, ako je informačný kiosk či online chat.

Porovnanie s vybranými hotelovými zariadeniami na Slovensku poukázalo na určité rozdiely v spôsobe informovania o alergénoch a možnostiach prispôsobenia stravy. Väčšina analyzovaných hotelov síce uvádza alergény v jedálnych lístkoch, avšak rozsah informácií o vhodnosti jedál pre konkrétne typy diét sa líši. Niektoré hotely poskytujú prehľadné označenie jedál vhodných pre vegetariánov, vegánov alebo hostí s bezlepkovou diétou, zatiaľ čo v iných prípadoch tieto informácie nie sú explicitne uvedené.

Výsledky ankety poukázali na to, že stravovacie obmedzenia predstavujú pomerne rozšírený jav medzi návštevníkmi gastronomických zariadení. Z celkového počtu respondentov uviedla približne desatina, že trpí určitým typom stravovacieho obmedzenia. Medzi najčastejšie patrili bezlepková, bezlaktózová, vegetariánska alebo vegánska strava, pričom respondenti uvádzali aj ďalšie špecifické diéty súvisiace so zdravotným stavom.

Na základe získaných poznatkov možno konštatovať, že poskytovanie informácií o alergénoch, flexibilita pri úprave jedál a komunikácia medzi hosťom a personálom predstavujú kľúčové faktory pri zabezpečovaní kvalitných gastronomických služieb pre hostí

so stravovacími obmedzeniami. Zároveň sa ukazuje, že využívanie moderných digitálnych nástrojov môže významne prispieť k lepšej informovanosti hostí a zvýšeniu ich komfortu počas pobytu.

Na základe výsledkov analýzy a realizovanej ankety boli formulované odporúčania zamerané na zlepšenie prispôbovania gastronomických služieb pre hostí so stravovacími obmedzeniami. Odporúčania sú pre väčšiu prehľadnosť spracované v tabuľkovej forme a sú uvedené v Príloha 5. V tabuľke sú jednotlivé opatrenia rozdelené podľa časového horizontu realizácie na krátkodobé, strednodobé a dlhodobé, pričom zároveň obsahujú návrh spôsobu ich realizácie a merateľné ukazovatele, ktoré umožňujú hodnotiť ich implementáciu v praxi.

Navrhované opatrenia vychádzajú z identifikovaných nedostatkov analyzovaných hotelových zariadení, ako aj z potrieb návštevníkov so špecifickými stravovacími požiadavkami. Zároveň možno konštatovať, že tieto odporúčania nie sú určené výlučne pre analyzované hotely, ale sú aplikovateľné aj pre širšie spektrum gastronomických prevádzok v cestovnom ruchu. Ich implementácia môže prispieť k zvýšeniu dostupnosti služieb pre hostí so stravovacími obmedzeniami, k zlepšeniu informovanosti zákazníkov a k celkovému zvýšeniu kvality poskytovaných služieb.

Zoznam použitej literatúry

ALJAMEEL, G. M., ALSEDAIRY, S. A., BINOBEAD, M. A., ALHUSSAIN, M. H., BIN OBAID, M. A., AL-HARBI, L. N., ALSHAMMARI, G. M., ARZOO, S. 2023. *Awareness of Food Allergies and Allergens on the Menus of Restaurants and Cafes among Saudi Female University Students*. In *Healthcare*. 11(9). 1259.

AUSTRIA TOURISM. 2021. *Austrian Winter News 2021/22*. [online]. [cit. 2026-03-10].

Dostupné na:

https://press.austria.info/fileadmin/user_upload/Media_Library/Media/Austrian_Winter_News_21-22.pdf

BANDELIN-FRANKE, L., SCHENK, L., BAER, N.-R. 2023. *To Eat or Not to Eat—A Qualitative Exploration and Typology of Restrictive Dietary Practices among Middle-Aged and Older Adults*. In *Nutrients*. 15(11). 2466.

BARTHA, I., ALMULHEM, N., SANTOS, A. F. 2024. *Feast for thought: A comprehensive review of food allergy 2021–2023*. In *Journal of Allergy and Clinical Immunology*. 153(2). s. 576–594.

ÇETIN GÜRKAN, G., ÖZYURT, B., CELILOĞLU AYLAN, K. 2025. *Evaluation of Vegan and Vegetarian Customers' Reviews Within the Scope of Expectancy-Disconfirmation Model*. In *Enlightening Tourism: A Pathmaking Journal*. 15(1). s. 1–25.

FARKHODOV, I. 2025. *Organizing Food Services for Guests with Special Needs, Such as Allergies, Dietary Restrictions, or Religious Requirements*. In *International Journal of Contemporary Tourism Research*. 7(1). s. 45–52.

KEMPINSKI HOTELS. n.d. *Grand Hotel Kempinski High Tatras*. [online]. [cit. 2026-03-10].

Dostupné na: <https://www.kempinski.com/en/grand-hotel-high-tatras>

MAYRHOFEN TOURISM. n.d. *ZillergrundRock Luxury Mountain Resort – Mayrhofen*.

[online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.bergfex.com/sommer/mayrhofen/hotel-zillergrund/>

DIN, M. U., FARAZ, A., SHAHEEN, M. 2023. *Enhancing Cross-Cultural Communication: Managing Food Allergies and Dietary Restrictions in International Hospitality*. In *International Journal of Social Science Archives*. 6(2). s. 211–218.

FELLNER, Ľ. 2021. *Košer vs. Halal*. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na:

<https://bubo.sk/forum/koser-vs-halala>

LEE, E. C. K., TROGEN, B., BRADY, K., FORD, L. S., WANG, J. 2024. *The Natural History and Risk Factors for the Development of Food Allergies in Children and Adults*. In *Current Allergy and Asthma Reports*. 24(5). s. 121–131.

LUPȘA-TĂTARU, F. R., LIXĂNDROIU, R. C., LUPȘA-TĂTARU, D. A. 2023. *A Sustainable Analysis Regarding the Impact of Tourism on Food Preferences in European Capitals*. In *Sustainability*. 15(19). 14899.

MOHAMMADI, Z., BHATI, A. S., RADOMSKAYA, V. 2026. *Embracing Tourism Dietary Inclusivity: A Paradigm Shift in Destination Policy Development*. In *International Journal of Tourism Research*. 28(1). e70204.

MOHAMMADI, Z., BHATI, A. S., RADOMSKAYA, V., JOSIASSEN, A. 2023. *The influence of special dietary needs on tourist satisfaction and behavioral intention: Satisfiers or dissatisfiers?* In *Journal of Destination Marketing & Management*. 27. 100759.

NATIONAL INSTITUTE OF ALLERGY AND INFECTIOUS DISEASES. 2007. Food Allergy: An Overview. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.niaid.nih.gov>

NÁRODNÉ CENTRUM ZDRAVOTNÍCKYCH INFORMÁCIÍ. n.d. Potravinová intolerancia a alergia. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.nzip.sk>

OTTENBACHER, M., BUSAM, S., HARRINGTON, R. J., ALLHOFF, J. 2025. *The factors impacting on the travel experience of a vegan lifestyle*. In *International Hospitality Review*. 39(1). s. 86–104.

POMPUROVÁ, K., ŠIMOČKOVÁ, I., MARČEKOVÁ, R., ŠEBOVÁ, Ľ., LAZUROVÁ, I. 2025. *Dietary restrictions and special food needs in tourism contexts: does the love of events go through the stomach?* In *International Journal of Event and Festival Management*. 16(1). s. 61–81.

ŠÁLKOVÁ, D., TICHÁ, L. 2020. *Food Intolerance and Customer Behavior Specifics as a Limiting Factor for Travelling*. In *Deturope – The Central European Journal of Tourism and Regional Development*. 12(3). s. 119–135.

TATRY MOUNTAIN RESORTS. n.d. *Grandhotel Jasná*. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.grandhoteljasna.sk>

TATRY MOUNTAIN RESORTS. n.d. *Grandhotel Praha*. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.grandhotelpraha.sk>

TATRY MOUNTAIN RESORTS. n.d. *Grandhotel Starý Smokovec*. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.grandhotel.sk>

WELLNESS HOTEL CHOPOK. n.d. *Wellness Hotel Chopok*. [online]. [cit. 2026-03-10]. Dostupné na: <https://www.hotelchopok.sk>

YEŞİLÇİMEN, P., AKIN, H.B. 2025. *The impact of eating behavior on destination choice: The case of vegetarianism*. In *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, č. 10, s. 35–47.

Prílohy

Príloha 1 Prepis rozhovoru s pracovníkom gastronomickej prevádzky hotela

Interviewer: What is your name and your position in the hotel?

Respondent: My name is Stefanie Keil, and I am the pastry chef. However, I also participate in the preparation of main dishes.

Interviewer: Can you name the most common dietary restrictions that your guests have?

Respondent: As a gastronomy department, we do not keep exact statistics, but the most common dietary requirements are vegetarian, vegan, lactose-free, and gluten-free diets. In addition, we often deal with various allergies, such as nuts, soy, tomatoes, and others. Since some of our dishes contain raw meat, alcohol, or caffeine, we also encounter dietary requirements related to pregnancy.

Interviewer: Do you adapt meals by removing certain ingredients or by replacing them?

Respondent: If we are informed about the dietary restriction in advance, we usually replace problematic ingredients with suitable alternatives that comply with the diet. This often includes plant-based milk, gluten-free flour, or preparing a different dish altogether. However, if we only find out about the dietary restriction upon the guest's arrival, it becomes more complicated. In such cases, we often have to improvise by removing certain ingredients, which can negatively affect the taste and nutritional value of the meal.

Interviewer: I noticed that you offer a vegetarian version of the main dish in your menu. Are such alternatives available for other courses as well?

Respondent: Yes, we offer a vegetarian version of the main dish, which can also be adjusted to a vegan option upon request. In addition to main dishes, other courses also have vegetarian alternatives that can be further adapted to meet different dietary requirements.

Interviewer: How do you inform guests about allergens in your meals?

Respondent: Information about allergens and specific dietary requirements is mainly communicated directly through our staff. At the same time, the menu states that all dishes can be prepared in vegetarian, dairy-free, or gluten-free versions upon request. For bakery products and bread, allergens are indicated through an information kiosk located near the buffet area during breakfast, lunch, and dinner. Guests can use this kiosk to access detailed information about ingredients and food composition. During daily operations, meals are served in a buffet style for breakfast and lunch, where staff are available to provide allergen information. In addition, there is a separate section dedicated to common dietary requirements, such as dairy-free or gluten-free options.

Príloha 2 Ukážka jedálneho lístka hotela ZillergrundRock Luxury Mountain Resort

Good Morning

We wish our guests a wonderful start into the day:

„Wake up, take a breath, refresh yourself: freshly squeezed vitamin juice for breakfast.”

Our buffet team is happy to treat you to the following freshly prepared egg dishes at the buffet:

Soft-boiled eggs
Hard-boiled eggs
Scrambled eggs
Fried eggs
Omelette

Optional with:

Ham
Bacon
Cheese
Onions
Vegetables
Herbs



Our free-range eggs from the Schweiger family "Goggei", from Kolsass.

You are welcome to order your breakfast coffee

Latte Macchiato
Cappuccino
Americano
or Filter Coffee



at the table!

 *Champagne Recommendation for Breakfast*
For a delightful start to the day, we recommend a fresh, finely sparkling Champagne with vibrant acidity:

Ruinart Brut 0,375l	69,00€
Ruinart Rose 0,375l	99,00€

Please let us know what our chef can spoil you with today! Thank you very much!

If you have any special requests, please let our service staff know. Thank you very much!

Dear guests! We would like to thank you for all your kind words about our service and our staff.

Evening Menu

AT THE BEGINNING

Alpine butter | spiced spread | mixed bread varieties | organic baguette | gluten-free pastries



VITAL

Raw vegetables | vegetables | plucked leaf salads | three dressings of your choice as a culinary vitamin dispenser



To start

Beef Carpaccio & Truffle Oil | Parmigiano Foam | Pine Nuts | Arugula | Fried Caper Berries



ZILLERGRUND SOUP

Tomato Velouté | Basil Oil | Stracciatella Burrata | Croûtons



FROM THE WATER

Red Prawns | Potato Foam
Confit Tomatoes & Sugar Snap Peas | Bisque Sauce



CULINARY RECOMMENDATION

Pink Duck Breast | Parsnip Cream & Wild Cauliflower | Beluga Lentils | Orange Demi-Glace



MEATLESS/TIMELESS

Teriyaki Vegetables & Rice Noodles | Sesame Foam & Nori | Crispy Rice



SWEET DESIRE FROM THE SHOW KITCHEN

Milk Couverture Chocolate | Chestnut | Coffee



Small cheese journey



Ice cream selection

All dishes are optional vegetarian | lactose free | gluten free available

Dear guests!
Our staff will be happy to inform you about allergenic ingredients in our products

Zdroj: vlastné spracovanie (interný materiál hotela), dátum skenovania: 16.3.2026

Príloha 3 Komunikácia prostredníctvom online chatu hotela ZillergrundRock Luxury Mountain Resort

Pre účely práce bola prostredníctvom online chatu dostupného na oficiálnej webovej stránke hotela realizovaná komunikácia s cieľom zistiť informácie o možnostiach zabezpečenia stravovania pre hostí so špecifickými stravovacími požiadavkami. Nasledujúci prepis uvádza vybrané otázky a odpovede získané prostredníctvom tohto komunikačného nástroja.

Otázka: Can the kitchen prepare special meals for guests with dietary restrictions?

Odpoved' chatu: Yes, our kitchen can prepare special meals for guests with dietary restrictions. Please let us know about any food intolerances or allergies in advance so we can cater to your needs. For vegan menus, we charge a surcharge of €15 due to the high effort involved.

Otázka: Which dietary restrictions or special diets can the hotel kitchen accommodate?

Odpoved' chatu: Our kitchen can accommodate the following dietary needs:

- Vegetarian – always available*
- Vegan – available with a €15 surcharge per day (advance booking required)*
- Gluten-free – available (advance booking required)*
- Lactose-free – available (advance booking required)*
- Children's menu – special kids' menu available*

Please inform us about any food intolerances or allergies in advance so we can prepare accordingly.

Otázka: What milk alternatives do you offer?

Odpoved' chatu: I don't have specific information about the milk alternatives we offer. Would you like me to put you in contact with our staff to get this information?

Otázka: How do you inform guests about allergens?

Odpoved' chatu: We ask guests to inform us about any food intolerances and allergies in good time so we can cater for your desired diet during your stay. I don't have specific details about how allergens are marked on our menus. Would you like me to connect you with our restaurant team for more information?

Zdroj: vlastné spracovanie na základe online chatu hotela ZillergrundRock Luxury Mountain Resort dňa 16.3.2026

Príloha 4 Vzor ankety

1. Trpíte nejakým stravovacím obmedzením?
*Označte iba jednu odpoveď.
☐ Áno
☐ Nie
2. Aký typ stravovacieho obmedzenia sa vás týka?
*Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.
☐ Bezlepková diéta
☐ Bezlaktózová diéta
☐ Vegetariánska strava
☐ Vegánska strava
☐ Bezmliečna strava
☐ Alergie (napr. orechy, sója, vajcia...)
☐ Iné (uved'te):
3. Pokiaľ ste uviedli v predchádzajúcej možnosti, že trpíte alergiami, prosím špecifikujte:
☐
4. Ako často pri cestovaní alebo návštevách gastronomických zariadení narážate na problém s obmedzenou ponukou vhodných jedál?
*Označte iba jednu odpoveď.
☐ Nikdy
☐ Zriedkavo
☐ Občas
☐ Často
☐ Veľmi často
5. Ako hodnotíte dostupnosť ponuky jedál/nápojov vhodných pre vaše stravovacie potreby v gastronomických zariadeniach?
*Označte iba jednu odpoveď.
☐ Veľmi dobrá
☐ Skôr dobrá
☐ Priemerná
☐ Skôr slabá
☐ Nedostatočná
6. Ako hodnotíte informovanie o zložení jedál a nápojov v gastronomických zariadeniach ? (Např. priamo v jedálnom/nápojovom lístku, na webovej stránke, v aplikácii ap.)
*Označte iba jednu odpoveď.
☐ Veľmi dobré
☐ Postačujúce
☐ Priemerné
☐ Obmedzené
☐ Nedostatočné

7. Akým spôsobom by ste najradšej získavali informácie o zložení jedál/nápojov alebo dostupnosti vhodných možností pre Vás?

*Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- ☐ Označenie priamo v jedálnom/nápojovom lístku
- ☐ Informácie na webovej stránke / v aplikácii
- ☐ Osobná komunikácia s personálom
- ☐ Vyhovovala by mi kombinácia všetkých možností, dôležité je, aby som sa mohla/mohol spoľahnúť
- ☐ Iné:

Príloha 5 Návrhy odporúčaní pre gastronomické zariadenia v oblasti stravovacích obmedzení

odporúčanie	spôsob realizácie	merateľný ukazovateľ	časový horizont
zavedenie prehľadného označovania alergénov a diét v jedálnych lístkoch	použitie číselného označenia alergénov a piktogramov pre najčastejšie stravovacie obmedzenia	100 % jedál v jedálnom lístku bude obsahovať označenie alergénov a vhodnosti pre vybrané diéty	krátkodobé (do 1 roka)
zverejnenie informácií o možnostiach prispôsobenia stravy na webovej stránke hotela	doplnenie sekcie o stravovacích obmedzeniach na webovej stránke hotela	vytvorenie samostatnej sekcie o stravovacích obmedzeniach na webovej stránke hotela	krátkodobé (do 1 roka)
školenie personálu v oblasti stravovacích obmedzení	interné školenia zamerané na alergény, diétne požiadavky a komunikáciu s hosťami	minimálne 1 odborné školenie ročne pre zamestnancov gastronomickej prevádzky	krátkodobé (do 1 roka)
rozšírenie ponuky jedál vhodných pre špecifické diéty	zaradenie jedál vhodných pre špecifické diéty do stálej ponuky	minimálne 20 % jedál v ponuke bude vhodných pre vybrané stravovacie obmedzenia	strednodobé (1 – 3 roky)
zavedenie online filtra jedál podľa diét	implementácia funkcie filtrovania jedál v online jedálnom lístku	možnosť filtrovania jedál podľa minimálne 3 typov diét	strednodobé (1 – 3 roky)

Zdroj: Vlastné spracovanie, 2026

Príloha 5 Pokračovanie

zavedenie online chatu na webovej stránke hotela	digitálny komunikačný nástroj poskytujúci informácie o stravovania alergénach	dostupnosť online chatu na webovej stránke a schopnosť odpovedať na otázky o stravovaní	strednodobé (1 – 3 roky)
spolupráca s odborníkmi na výživu pri tvorbe menu	konzultácie s nutričnými špecialistami pri tvorbe jedálnych lístkov	realizácia minimálne 1 odbornej konzultácie pri tvorbe alebo aktualizácii menu	dlhodobé (3 – 5 rokov)
budovanie imidžu zariadenia ako „diet-friendly“ gastronomického zariadenia	marketingová komunikácia a systematické rozširovanie ponuky pre hostí so stravovacími obmedzeniami	zvýšenie počtu jedál vhodných pre špecifické diéty a ich komunikácia v marketingu	dlhodobé (3 – 5 rokov)

Zdroj: Vlastné spracovanie, 2026

Príloha 6 Charakteristika účastníkov ankety zo strany dopytu

charakteristika		respondenti ankety	
		abs.	relat. (%)
pohlavie	muž	143	46,7
	žena	163	53,3
	nechcem uviesť	0	0
	spolu	306	100
vek	do 18 rokov	1	0,3
	19-29 rokov	127	41,5
	30-39 rokov	69	22,5
	40-49 rokov	49	16
	50-59 rokov	51	16,7
	60-69 rokov	8	2,6
	70 a viac rokov	1	0,3
	spolu	306	100
najvyššie dosiahnuté vzdelanie	základoškolské	5	1,6
	stredoškolské	159	51,9
	vš i. stupňa	66	21,6
	vš ii. stupňa	65	21,2
	vš iii. stupňa	9	2,9
	voš	2	6,5
	spolu	306	100
bydlisko	Banskobystrický kraj	22	7,2
	Bratislavský kraj	20	6,5
	Košický kraj	13	4,2
	Nitriansky kraj	11	3,6
	Prešovský kraj	5	1,6
	Trenčiansky kraj	111	36,3
	Trnavský kraj	5	1,6
	Žilinský kraj	25	8,2
	Česká Republika	93	30,4
	Írsko	1	0,3
	spolu	306	100

Zdroj: vlastné spracovanie, 2026