

Obsah

Úvod	3
1 Cestovní kancelář jako podnik cestovního ruchu	5
1.1 Vznik moderních cestovních kanceláří	5
1.2 Vývoj cestovních kanceláří na území České republiky	7
1.3 Vymezení cestovních kanceláří	9
1.3.1 Klasifikace cestovních kanceláří	12
1.4 Trendy v činnosti cestovních kanceláří	14
2 Legislativní úprava vzniku a činnosti cestovní kanceláře	18
2.1 Podmínky vzniku a provozování cestovních kanceláří	19
2.2 Vymezení činnosti a povinností cestovních kanceláří	22
3 Ekonomické a materiální podmínky činnosti cestovní kanceláře	28
3.1 Vstupní kapitál	28
3.2 Lokalizace cestovní kanceláře	30
3.3 Dispoziční řešení cestovní kanceláře	31
4 Organizační struktura a personální zajištění cestovní kanceláře	35
4.1 Organizační struktura cestovní kanceláře	35
4.2 Personální zajištění cestovní kanceláře	39
5 Produkt cestovní kanceláře a jeho tvorba	45
5.1 Vlastní produkt cestovní kanceláře	45
5.2 Proces tvorby vlastního produktu	47
5.2.1 Organizačně-technické hledisko tvorby produktu	48
5.2.2 Právní hledisko tvorby produktu	55
5.2.3 Ekonomické hledisko tvorby produktu	65
6 Distribuce produktu cestovní kanceláře	71
6.1 Přímá distribuce	73
6.2 Nepřímá distribuce – spolupráce cestovní kanceláře se zprostředkovateli	76

7 Marketingová komunikace cestovní kanceláře	80
7.1 Reklama	82
7.2 Práce s veřejností a publicita	85
7.3 Podpora prodeje	86
7.4 Osobní prodej	87
7.5 Přímý marketing	88
8 Katalog cestovní kanceláře	90
8.1 Tištěný katalog	90
8.2 Virtuální katalog	97
9 Management nákladů cestovní kanceláře	100
9.1 Náklady cestovní kanceláře	100
9.2 Management nákladů v cestovní kanceláři	102
9.2.1 Úspora provozních nákladů	102
9.2.2 Optimalizování smluvních vztahů	104
10 Výnosový management cestovní kanceláře	107
10.1 Výnosy cestovní kanceláře	107
10.2 Vznik výnosového managementu	108
10.3 Předpoklady pro uplatňování výnosového managementu a jeho implementace	109
10.4 Nástroje výnosového managementu	110
10.5 Specifika uplatňování výnosového managementu v cestovních kancelářích	111
11 Řízení inovací v cestovní kanceláři	114
11.1 Klasifikace inovací	115
11.2 Příležitosti a bariéry inovací	117
11.3 Řízení inovačního procesu	119
12 Management stížností v cestovní kanceláři	122
12.1 Stížnosti v cestovní kanceláři	122
12.2 Opatření cestovní kanceláře pro stabilizování vztahů se zákazníky	125
12.2.1 Organizační a personální zajištění managementu stížností	126

12.2.2 Podpora vyjadřování stížností zákazníků	126
12.2.3 Přijetí stížnosti	127
12.2.4 Vyřízení stížnosti	128
12.2.5 Nápravná opatření	129
12.2.6 Kontrola stížností	129
13 Krizový management cestovní kanceláře	131
13.1 Typologie krizí, kterým může čelit cestovní kancelář	131
13.2 Životní cyklus krize ve vztahu k reakci cestovní kanceláře	134
13.3 Funkce krizového managementu	137
14 Případové studie	140
14.1 Práva cestujících v dopravě	140
14.1.1 Letecká doprava	140
14.1.2 Železniční doprava	142
14.1.3 Lodní doprava	144
14.1.4 Autokarová a autobusová doprava	144
14.1.5 Výjimečné situace	146
14.2 Pracovní úkoly a povinnosti vybraných pracovních pozic v cestovní kanceláři	147
14.3 Tvorba produktu v cestovní kanceláři	148
14.4 Přímá distribuce produktů cestovní kanceláře	149
14.5 Smlouva o obchodním zastoupení cestovní kanceláře	152
14.6 Tvorba a distribuce katalogu cestovní kanceláře	158
14.7 Úprava objemu kontrahovaných kapacit	159
14.8 Nástroje výnosového managementu	160
14.9 Stížnost na delegátku cestovní kanceláře	161
14.10 Postup vyřizování reklamací v cestovní kanceláři	166
14.11 Úpadek cestovní kanceláře	167
14.12 Kontrola České obchodní inspekce v cestovních kancelářích	169
Seznam použité literatury	171
Příloha	179