

# OBSAH

ÚVOD	3
<b>1 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU</b>	5
1.1 Podstata a zvláštnosti služeb cestovního ruchu	6
1.2 Klasifikace a charakteristika služeb cestovního ruchu	7
1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu	12
1.4 Poskytování služeb cestovního ruchu z hlediska živnostenského zákona	14
1.5 Občanskoprávní aspekty poskytování služeb cestovního ruchu	14
<b>2 DOPRAVNÍ SLUŽBY</b>	19
2.1 Služby železniční dopravy	20
2.1.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb	20
2.1.2 Sortiment poskytovaných služeb	21
2.1.3 Práva a povinnosti cestujících	22
2.1.4 Jízdní řády	23
2.1.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	24
2.2 Služby letecké dopravy	25
2.2.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb	26
2.2.2 Sortiment poskytovaných služeb	27
2.2.3 Práva a povinnosti letecky přepravovaných cestujících	29
2.2.4 Letové řády	30
2.2.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	31
2.2.6 Kódy ICAO a IATA v dopravních ceninách	33
2.3 Služby silniční dopravy	34
2.3.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb	35
2.3.2 Sortiment poskytovaných služeb	36
2.3.3 Práva a povinnosti cestujících	37
2.3.4 Jízdní řády	37
2.3.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	38
2.4 Služby vodní dopravy	38
2.4.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb	39
2.4.2 Sortiment poskytovaných služeb	40
2.5 Služby ostatní dopravy	40
<b>UBYTOVACÍ SLUŽBY</b>	45
3.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb	45
3.2 Kategorizace ubytovacích zařízení	46
3.3 Spolupráce ubytovacích zařízení	48

3.4 Péče o hosta v ubytovacím zařízení _____	49
3.4.1 Příjezd hosta _____	49
3.4.2 Pobyt hosta _____	50
3.4.3 Odjezd hosta _____	51
3.5 Služby ubytovacích zařízení _____	51
3.5.1 Placené a neplacené služby _____	52
3.5.2 Služby jednotlivých pracovišť _____	53
3.6 Odpovědnost za vnesené věci a za škody způsobené ubytovanému hostu _____	54
<b>4 STRAVOVACÍ SLUŽBY _____</b>	<b>57</b>
4.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb _____	57
4.2 Kategorizace hostinských zařízení _____	58
4.3 Nabídka produktu hostinských zařízení _____	60
4.4 Realizace produktu hostinských zařízení _____	62
4.4.1 Individuální obsluha _____	62
4.4.2 Samoobsluha _____	64
4.4.3 Kombinované systémy prodeje – obsluhy _____	65
4.4.4 Prodej pomoci automatů _____	66
4.4.5 Obsluha při společném stolování _____	67
4.5 Formy rychlého stravování _____	69
4.6 Stolování _____	70
4.7 Světová a národní gastronomie _____	71
4.8 Odpovědnost za škodu na odložených věcech hosta _____	72
<b>5 SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ _____</b>	<b>75</b>
5.1 Význam a funkce cestovních kanceláří v rozvoji cestovního ruchu _____	76
5.2 Klasifikace cestovních kanceláří _____	78
5.3 Organizační struktura cestovních kanceláří _____	80
5.4 Spolupráce, koncentrace a integrace cestovních kanceláří _____	82
5.5 Mezinárodní spolupráce cestovních kanceláří _____	85
5.6 Produkt cestovních kanceláří _____	86
5.6.1 Poskytování informací _____	89
5.6.2 Soubor služeb cestovních kanceláří _____	91
5.6.2.1 Zájezdová činnost _____	91
5.6.2.2 Lázeňské pobyty _____	95
5.6.2.3 Kongresové akce _____	95
5.6.2.4 Lovecká turistika _____	96
5.6.2.5 Průvodcovské služby _____	97
5.6.3 Zprostředkování a poskytování jednotlivých služeb _____	98
5.6.4 Tvorba produktu cestovními kanceláři _____	100
5.6.4.1 Zpracování trasy zájezdu – pobytu _____	101

5.6.4.2 Sestavení programu zájezdu – pobytu	103
5.6.4.3 Zabezpečení služeb pro účastníky zájezdu – pobytu	103
5.6.5 Cena produktu cestovních kanceláří	106
5.6.6 Nabídka produktu cestovními kanceláři	107
5.6.7 Prodej produktu cestovními kanceláři	110
5.6.7.1 Všeobecné a záruční podmínky cestovních kanceláří	113
5.6.7.2 Technika prodeje produktu	115
<b>6 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY</b>	<b>121</b>
6.1 Indikační zaměření přírodních léčivých lázní	122
6.2 Materiálně-technické podmínky poskytování lázeňských služeb	124
6.3 Kategorizace lázeňských zařízení	124
6.4 Charakteristika a klasifikace lázeňských služeb	125
6.4.1 Základní služby	125
6.4.1.1 Vyšetření, ošetření a léčení	126
6.4.1.2 Ubytovací služby	126
6.4.1.3 Stravovací služby	127
6.4.1.4 Kulturně-společenské služby	127
6.4.2 Doplnkové služby	128
6.5 Formy lázeňských pobytů	129
<b>7 KONGRESOVÉ SLUŽBY</b>	<b>131</b>
7.1 Charakteristika a klasifikace kongresových akcí	131
7.2 Materiálně-technické podmínky poskytování kongresových služeb	134
7.3 Klasifikace kongresových služeb	135
7.4 Organizování kongresových akcí	136
7.4.1 Plánování akce	137
7.4.2 Příprava akce	138
7.4.2.1 Odborný program a časový plán akce	138
7.4.2.2 Místo akce a jednací místnosti	139
7.4.2.3 Dopravní, ubytovací a stravovací služby	139
7.4.2.4 Doplnkový program a doplňkové služby	140
7.4.2.5 Cenová kalkulace	141
7.4.2.6 Příprava a tisk materiálů	142
7.4.2.7 Propagace akce	143
7.4.2.8 Činnost bezprostředně před začátkem akce	144
7.4.3 Realizace akce	144
7.4.3.1 Služby během akce	144
7.4.3.2 Odborný program	145
7.4.4 Ukončení, vyúčtování a vyhodnocení akce	146

<b>8 SLUŽBY VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU</b>	149
8.1 Ubytovací služby	149
8.1.1 Zařízení ubytovacích služeb	150
8.1.2 Poskytování ubytovacích služeb	150
8.2 Stravovací služby	152
8.2.1 Zařízení stravovacích služeb	153
8.2.2 Poskytování stravovacích služeb	153
8.3 Doplňkové služby při venkovském cestovním ruchu	155
<b>9 SLUŽBY VOLNÉHO ČASU A ANIMACE V CESTOVNÍM RUCHU</b>	159
9.1 Volný čas a animace	159
9.2 K vymezení pojmu animace v cestovním ruchu	160
9.3 Vznik animace v cestovním ruchu	162
9.3.1 Změny v rozvoji cestovního ruchu jako faktor vzniku animace	162
9.3.2 Vznik a vývoj klubového cestovního ruchu	163
9.4 Zkušenosti s animací v cestovním ruchu v zahraničí	167
9.5 Zkušenosti s animací v cestovním ruchu v tuzemsku	168
9.6 Zabezpečení poskytování služeb volného času a animace v cestovním ruchu	169
9.6.1 Organizačně-institucionální zabezpečení služeb volného času	170
9.6.2 Personální zabezpečení služeb volného času	172
9.6.3 Materiální zabezpečení služeb volného času	174
9.6.4 Ekonomické zabezpečení služeb volného času	175
9.7 Činnosti volného času a animace v cestovním ruchu	175
9.7.1 Pohybové a sportovní činnosti	178
9.7.2 Společenské a zábavní činnosti (styk s lidmi)	180
9.7.3 Tvořivé činnosti	183
9.7.4 Vzdělávací, poznávací a objevovací činnosti	184
9.7.5 Dobrodružné činnosti	186
9.7.6 Meditativní činnosti	187
9.7.7 Činnosti pro děti a mládež	188
<b>10 SMĚNÁRENSKÉ SLUŽBY</b>	191
10.1 Směnárenské místa	191
10.2 Kurzy peněžních prostředků v cizí měně a kurzovní lístek	192
10.3 Předmět směnárenské činnosti	193
10.3.1 Nákup, prodej a směna hotových peněžních prostředků v cizí měně	193
10.3.2 Honorování a prodej cestovních šeků	194
10.3.3 Akceptování a vystavování cestovních akreditivů	195

10.3.4 Akceptování a vydávání platebních karet	196
10.3.4.1 Manipulace s platebními kartami	197
10.3.4.2 Použití platebních karet v cestovním ruchu	198
10.3.5 Akceptování soukromých a bankovních šeků	199
10.4 Peněžní pomoc konzulárních úřadů ČR českým občanům v zahraničí	199
<b>11 POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU</b>	<b>201</b>
11.1 Význam pojištění	201
11.2. Smlouvy upravující pojištění	202
11.2.1 Pojistná smlouva uzavřená přímo s klientem	202
11.2.2 Pojistná smlouva uzavřená s klientem zprostředkovaně	202
11.2.3 Smlouvy pojišťoven o spolupráci	203
11.3 Druhy pojištění	203
11.3.1 Členění pojištění z formálního hlediska	203
11.3.2 Členění pojištění z obsahového hlediska	204
11.3.3 Připojištění	205
11.3.4 Asistenční služba	205
11.4 Postup při sjednávání pojištění a řešení pojistné události	205
11.4.1 Sjednání pojištění	206
11.4.2 Řešení pojistné události	207
<b>12 SLUŽBY PASOVÝCH A CELNÍCH ORGÁNŮ</b>	<b>209</b>
12.1 Cestovní doklady v zahraničním cestovním ruchu	209
12.1.1 Druhy cestovních dokladů České republiky	209
12.1.2 Vydávání cestovních dokladů	210
12.1.3 Neplatnost cestovního dokladu	211
12.1.4 Přestupky podle zákona o cestovních dokladech a cestování do zahraničí	212
12.2 Vízum	212
12.3 Celní dohled a jeho provádění	215
12.3.1 Clo a celní sazebník	215
12.3.2 Dovoz zboží účastníky zahraničního cestovního ruchu	216
12.3.3 Vývoz zboží účastníky zahraničního cestovního ruchu	217
12.3.4 Celní kontrola v zahraničním cestovním ruchu	218
12.4 Devizová kontrola	219
<b>13 ZDRAVOTNÍ OPATŘENÍ V ZAHRANIČNÍM CESTOVNÍM RUCHU</b>	<b>221</b>
13.1 Zdravotní hlediska při cestě do zahraničí	221
13.2 Zdravotní doporučení pro pobyt v zahraničí	222

---

<b>14 UPLATNĚNÍ INFORMATIKY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU</b>	225
14.1 Počítačové rezervační systémy v cestovním ruchu	225
14.1.1 Vznik a vývoj rezervačních systémů	225
14.1.2 Charakteristika vybraných rezervačních systémů	226
14.1.2.1 Rezervační systémy v USA	226
14.1.2.2 Rezervační systémy v Evropě	227
14.1.2.3 Rezervační systémy v Asii a Austrálii	229
14.1.3 Zkušenosti s rezervačními systémy v tuzemsku	230
14.2 Využití internetu v cestovním ruchu	231
14.3 Další možnosti využití informatiky při poskytování služeb cestovního ruchu	232
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b>	235