

OBSAH

ÚVOD	3
1 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU	5
1.1 Podstata a zvláštnosti služeb cestovního ruchu	6
1.2 Klasifikace a charakteristika služeb cestovního ruchu	8
1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu	11
1.4 Občanskoprávní aspekty poskytování služeb cestovního ruchu	12
2 SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	17
2.1 Význam a funkce cestovních kancelářích v rozvoji cestovního ruchu	17
2.2 Klasifikace cestovních kancelářích	18
2.3 Cestovní kanceláře v ČR	19
2.4 Organizační struktura cestovní kanceláře	23
2.5 Sortiment služeb cestovních kancelářích	24
2.5.1 Zájezdová činnost	25
2.5.1.1 Organizačně technické zabezpečení zájezdů	26
2.5.1.2 Ceny zájezdů	28
2.5.1.3 Nabídka a prodej zájezdů	29
2.5.2 Specifické služby cestovních kancelářích	35
2.5.2.1 Obstarávání lázeňských léčebných pobytů	35
2.5.2.2 Kongresové akce	36
2.5.2.3 Lovecká turistika	37
2.5.2.4 Ostatní specifické služby	38
3 DOPRAVNÍ SLUŽBY	41
3.1 Služby železniční dopravy	41
3.1.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	42
3.1.2 Sortiment poskytovaných služeb	42
3.1.3 Práva a povinnosti cestujících	43
3.1.4 Jízdní řády	44
3.1.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	45
3.2 Služby letecké dopravy	47
3.2.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	47
3.2.2 Sortiment poskytovaných služeb	48
3.2.3 Práva a povinnosti cestujících	49
3.2.4 Letové řády	51
3.2.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	52
3.2.6 Kódy ICAO a IATA v dopravních ceninách	54

3.3 Služby silniční dopravy	55
3.3.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	55
3.3.2 Sortiment poskytovaných služeb	57
3.3.3 Práva a povinnosti cestujících	58
3.3.4 Jízdní řády	58
3.3.5 Dopravní ceny, tarify, slevy a reklamace	58
3.4 Služby vodní dopravy	59
3.4.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	60
3.4.2 Sortiment poskytovaných služeb	60
3.5 Služby ostatní dopravy	61
4 UBYTOVACÍ SLUŽBY	65
4.1 Kategorizace ubytovacích zařízení	65
4.2 Péče o hosta v ubytovacím zařízení	69
4.2.1 Příchod hosta	70
4.2.2 Pobyt hosta	70
4.2.3 Odjezd hosta	71
4.3 Služby v ubytovacím zařízení	71
4.3.1 Placené a neplacené služby	72
4.3.2 Služby jednotlivých pracovišť	72
4.4 Odpovědnost za vnesené věci a jiné škody způsobené ubytovanému hostu	74
4.5 Základní evidence v ubytovacím zařízení a možnosti jejího zpracování vypočetní technikou	75
4.6 Rezervační registrační systém ubytovacích zařízení	80
4.7 Ceny služeb ubytovacích zařízení a způsoby jejich zúčtování s hostem	82
5 STRAVOVACÍ SLUŽBY	87
5.1 Kategorizace hostinských zařízení	87
5.2 Nabídka a prodej v hostinských zařízeních	90
5.2.1 Jídelní a nápojový lístek	90
5.2.2 Formy prodeje	92
5.2.3 Rychlé formy stravování	93
5.3 Stolování	94
5.4 Odpovědnost za škodu na odložených věcech hosta	94
5.5 Světová a národní gastronomie	95
6 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY	101
6.1 Kategorizace lázeňských zařízení	102
6.2 Služby lázeňské péče	103
6.2.1 Základní služby	103
6.2.2 Doplnkové služby	105
6.3 Druhy lázeňských pobytů	106
7 POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU	109
7.1 Druhy pojištění	110

7.1.1 Hromadně sdružené pojištění účastníků zájezdů v tuzemsku a účastníků hromadných cest v rámci individuální turistiky do ciziny organizované cestovní kanceláři	111
7.1.2 Hromadně sdružené pojištění účastníků zájezdů a pobytů v zahraničí organizovaných cestovní kanceláři	112
7.1.3 Devizové pojištění léčebných nákladů pro případ úrazu nebo onemocnění v zahraničí	114
7.2 Hlášení a likvidace pojistných událostí	116
8 SMĚNÁRENSKÉ SLUŽBY	117
8.1 Směnárenské místa	117
8.2 Kurs měny a kursovní lístek	117
8.3 Předmět směnárenské činnosti	118
8.4 Devizové účty fyzických osob	121
8.5 Peněžní pomoc konzulárních úřadů ČR českým občanům v zahraničí	122
8.6 Změny v oblasti devizového zákona	123
9 SLUŽBY PASOVÝCH A CELNÍCH ORGÁNŮ	125
9.1 Cestovní doklady v zahraničním cestovním ruchu	117
9.1.1 Druhy českých cestovních dokladů	125
9.1.2 Vydávání českých cestovních dokladů	127
9.1.3 Neplatnost českých cestovních dokladů	128
9.1.4 Přestupky podle zákona o cestovních dokladech a cestování do zahraničí	129
9.1.5 Vízum	121
9.2 Celní řízení v zahraničním cestovním ruchu	132
9.2.1 Clo a celní sazebník	133
9.2.2 Dovoz zboží účastníky zahraničního cestovního ruchu	133
9.2.3 Vývoz zboží účastníky zahraničního cestovního ruchu	135
9.2.4 Celní kontrola v zahraničním cestovním ruchu	135
9.3 Devizová kontrola	136
9.3.1 Dovoz a vývoz devizových hodnot	136
9.3.2 Vývoz a dovoz české měny a jiných hodnot znějících na českou měnu	138