

1. CESTOVNÍ RUCH - STRUKTURA, VÝZNAM, VÝVOJ A SYSTÉM ŘÍZENÍ

Ing. Marie Vitáková

1.1.	Cestovní ruch - vymezení pojmů a typologie cestovního ruchu	15
1.1.1.	Vymezení pojmu cestovní ruch a odvětví cestovního ruchu	15
1.1.2.	Typologie cestovního ruchu	16
1.2.	Společenský a hospodářský význam cestovního ruchu	20
1.3.	Předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu v České republice	25
1.4.	Vývoj cestovního ruchu v České republice a ve světě	29
1.5.	Systém řízení cestovního ruchu v České republice a ve světě	33
1.5.1.	Orgány a organizace cestovního ruchu v České republice	33
1.5.2.	Orgány a organizace cestovního ruchu ve světě	35
1.6.	Právní úprava cestovního ruchu v České republice	37

2. MAKROEKONOMIKA CESTOVNÍHO RUCHU

Ing. Marie Vitáková

2.1.	Ekonomické přínosy cestovního ruchu v České republice	39
2.2.	Statistika cestovního ruchu	43
2.2.1.	Statistika cestovního ruchu v České republice	43
2.2.2.	Satelitní účet cestovního ruchu	51

3. MARKETING V CESTOVNÍM RUCHU

Ing. Pavel Attl

3.1.	Trh cestovního ruchu a marketing	55
3.1.1.	Definice marketingu a jeho charakteristické rysy	55
3.1.2.	Vývoj tržní orientace firem	56
3.1.3.	Specifické postavení služeb cestovního ruchu z pohledu marketingu	58
3.1.4.	Trh cestovního ruchu a faktory, které ho ovlivňují	59
3.1.5.	SWOT analýza	60
3.1.6.	Spotřební chování zákazníka	61
3.1.7.	Segmentace trhu	62
3.1.8.	Marketingová péče o zákazníky	64
3.1.9.	Marketingový výzkum	65
3.1.10.	Marketingové řízení	68
3.2.	Marketingový mix v cestovním ruchu	70
3.2.1.	Základní a specifický marketingový mix v cestovním ruchu	70
3.2.2.	Produkt - služba	71
3.2.3.	Cena	74
3.2.4.	Marketingová komunikace - propagace	77
3.2.5.	Umístění na trhu	82
3.2.6.	People a partnership	82
3.2.7.	Package a programy	83

4. UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

Ing. Marie Vitáková

4.1.	Ubytovací služby	87
4.1.1.	Význam ubytovacích služeb pro cestovní ruch	87
4.1.2.	Daň z přidané hodnoty	91
4.1.3.	Podnikání v oblasti ubytovacích služeb	92
4.1.4.	Kategorizace ubytovacích zařízení	95
4.2.	Stravovací služby	114

5. DOPRAVA

Ing. Pavel Attl

5.1.	Dopravní služby	117
5.1.1.	Význam dopravy	117
5.1.2.	Rozvoj a limity rozvoje dopravních služeb	117
5.1.3.	Členění dopravy	118
5.2.	Letecká doprava	119
5.2.1.	Význam a postavení letecké dopravy	119
5.2.2.	Členění letecké dopravy	121
5.2.3.	Výhody a nevýhody letecké dopravy	122
5.2.4.	Vývoj letecké dopravy	122
5.2.5.	Materiální základna letecké dopravy	123
5.2.6.	Materiální základna v České republice	125
5.2.7.	Služby letecké dopravy	128
5.2.8.	Letový řád a jeho použití	128
5.2.9.	Dopravní ceniny v letecké dopravě	130
5.2.10.	Práva a povinnosti cestujících	132
5.2.11.	Odbavení cestujících na letišti	133
5.3.	Železniční doprava	135
5.3.1.	Význam a postavení železniční dopravy	135
5.3.2.	Členění a organizace železniční dopravy	136
5.3.3.	Výhody a nevýhody železniční dopravy	137
5.3.4.	Vývoj železniční dopravy	137
5.3.5.	Materiálně technická základna železniční dopravy	138
5.3.6.	Služby železniční dopravy	139
5.3.7.	Železniční jízdní řád a jeho použití	140
5.3.8.	Dopravní ceniny v železniční dopravě	141
5.3.9.	Komerční nabídky Českých drah	141
5.3.10.	Slevy na železnici v mezinárodní dopravě	142
5.4.	Silniční doprava	144
5.4.1.	Význam a postavení silniční dopravy	144
5.4.2.	Členění silniční dopravy	144

5.4.3.	Výhody a nevýhody silniční dopravy	143
5.4.4.	Vývoj silniční dopravy	145
5.4.5.	Materiálně technická základna silniční dopravy	146
5.4.6.	Služby silniční dopravy	147
5.4.7.	Autobusové jízdní řády a dopravní ceny	149
5.5.	Ostatní doprava	151
5.5.1.	Vodní a námořní doprava	151
5.5.2.	Vertikální doprava	152
5.5.3.	Městská doprava	152
5.5.4.	Cyklistická doprava	154

6. OSTATNÍ TURISTICKÉ SLUŽBY

Ing. Pavel Attl

6.1.	Pasové, vízové a celní služby	155
6.1.1.	Cestovní dokumenty	155
6.1.2.	Pasové služby	155
6.1.3.	Vízové služby	157
6.1.4.	Celní služby	158
6.1.5.	Povinnosti cestovních kanceláří	159
6.2.	Pojišťovací služby	160
6.2.1.	Definice cestovního pojištění, jeho význam a druhy pojištění	160
6.2.2.	Smluvní vztah	162
6.2.3.	Druhy pojišťovacích služeb	162
6.2.4.	Řešení a likvidace pojistných událostí	164
6.3.	Peněžní služby	166
6.3.1.	Právní úprava peněžních služeb	166
6.3.2.	Směnárenské služby	166
6.3.3.	Platební karty	168
6.3.4.	Elektronické peněženky	170
6.3.5.	Šeky	170
6.3.6.	Cestovní šeky	171
6.3.7.	Cestovní akreditivy	174
6.3.8.	Peněžní převody	174
6.3.9.	Euro a cestovní ruch	175
6.4.	Zdravotní služby	176
6.4.1.	Rozdělení světa z hlediska zdravotních rizik	176
6.4.2.	Zásady zdravotní prevence při cestách do zahraničí	176
6.4.3.	Očkování a antimalarika	178

7. LÁZEŇSKÉ SLUŽBY

Ing. Pavel Attl

7.1.	Význam lázeňství a jeho vývoj	181
7.1.1.	Vymezení pojmu lázeňství	181
7.1.2.	Význam lázeňství	181
7.1.3.	Historické kořeny lázeňství	184
7.1.4.	Období středověku a konstituování novodobých lázní	185
7.1.5.	Konec 19. století a období do 2. světové války	185
7.1.6.	Období po druhé světové válce	187
7.1.7.	Významné osobnosti českého lázeňství	187
7.1.8.	Formy pobytů lázeňských hostů	188
7.1.9.	Organizace a průběh lázeňského pobytu	189
7.1.10.	Organizace lázeňského cestovního ruchu	190
7.1.11.	Význam komunálního sektoru	191
7.1.12.	Lázeňský statut	191
7.2.	Služby lázeňství	193
7.2.1.	Zdravotně léčebné služby	193
7.2.2.	Ubytovací služby	195
7.2.3.	Stravovací služby	196
7.2.4.	Kulturní, společenské a sportovní služby	197
7.2.5.	Doplňkové služby	197
7.3.	Lázeňský místopis	199
7.3.1.	Evropské lázeňství	199
7.3.2.	Významné lázně v České republice	199
7.3.3.	Stručný přehled ostatních českých lázní	204
7.3.4.	Místopis evropských lázní	206

8. KONGRESOVÁ TURISTIKA

Ing. Jiří Sysel

8.1.	Definice	213
8.2.	Postavení kongresové turistiky	214
8.3.	Produkty kongresové turistiky	215
8.4.	Podmínky pro poskytování kongresových služeb	216
8.4.1.	Image destinace	216
8.4.2.	Kongresová města	218
8.4.3.	Místo konání	219
8.4.4.	Ubytování	222
8.4.5.	Doprava	222
8.4.6.	Doprovodné akce	223
8.5.	Role cestovních kanceláří a agentur v kongresové turistice	224
8.6.	Organizování kongresových akcí	225

8.6.1.	Plánování akce	225
8.6.2.	Příprava akce	225
8.6.3.	Realizace akce	226
8.6.4.	Vyhodnocení a vyúčtování akce	226
8.7.	Incentivní turistika	226
8.8.	Analýza a statistiky	229
8.8.1.	Metodika analýz a statistik	229
8.8.2.	Analýza vývoje kongresové turistiky podle kontinentů	229
8.8.3.	Analýza svěťadřlů z hlediska kongresové turistiky	230
8.8.4.	Analýza podřlu mezinárodnřích kongresů v jednotlivých zemřích na celosvětovém trhu	232
8.9.	Mřsta kongresové turistiky v České republice	233
8.9.1.	Brno a okolí	233
8.9.2.	Hradec Králové	235
8.9.3.	Karlovy Vary	236
8.9.4.	Krkonoše	236
8.9.5.	Luhačovice	237
8.9.6.	Mariánské Lázně	237
8.9.7.	Poděbrady	237
8.9.8.	Praha a okolí	238
8.9.9.	Šumava	243
8.10.	Technické vybavenř pro akce kongresové turistiky	243
8.10.1.	Video prostředky	243
8.10.2.	Audio prostředky	245

9. SPECIFICKÉ FORMY TURISMU

Ing. Pavel Attl

9.1.	Turistika dětí a mládeže	249
9.1.1.	Vývoj turistiky dětí a mládeže	249
9.1.2.	Tržní segmenty	249
9.1.3.	Charakteristické rysy	250
9.1.4.	Organizace mládežnické turistiky	251
9.1.5.	Poskytované slevy a výhody	252
9.2.	Seniorská turistika	255
9.2.1.	Význam a motivy seniorské turistiky	255
9.2.2.	Segmenty seniorské turistiky	256
9.2.3.	Služby a programy seniorské turistiky	257
9.3.	Venkovská turistika a její formy	258
9.3.1.	Cestovní ruch a ekologie	258
9.3.2.	Charakteristika a zvláštřnosti venkovské turistiky	260
9.3.3.	Ubytovací služby	263

9.3.4.	Stravovací služby	263
9.3.5.	Doplňkové služby a služby volného času	264
9.3.6.	Úloha obcí v rozvoji venkovské turistiky	264
9.4.	Ostatní formy turistiky	266
9.4.1.	Dobrodružná turistika	266
9.4.2.	Náboženská turistika	266
9.4.3.	Některá významná poutní místa v České republice a ve světě	267
9.4.4.	Lovecká turistika	269
9.4.5.	Městská turistika	270
9.4.6.	Cykloturistika	270

10. PŘÍVODCOVSKÉ SLUŽBY

Ing. Pavel Attl

10.1.	Vývoj, význam a typy průvodcovské činnosti	273
10.1.1.	Definice průvodcovské činnosti	273
10.1.2.	Vývoj průvodcovské činnosti	273
10.1.3.	Současné podmínky pro provozování průvodcovské činnosti	274
10.1.4.	Druhy průvodcovské činnosti	275
10.2.	Příprava průvodce na zájezd	279
10.2.1.	Topografická příprava	279
10.2.2.	Chronologická příprava	282
10.2.3.	Psychologická příprava	283
10.2.4.	Příprava výkladu	284
10.2.5.	Zdravotní příprava - zásady první pomoci	285
10.2.6.	Osobní vybavení průvodce	286
10.3.	Povinnosti průvodce během zájezdu a po jeho skončení	288
10.3.1.	Převzetí zájezdu průvodcem	288
10.3.2.	Organizační povinnosti průvodce při odjezdu zájezdu	290
10.3.3.	Povinnosti průvodce během zájezdu	290
10.3.4.	Povinnosti průvodce po skončení zájezdu	292
10.3.5.	Zásady chování průvodce	293

11. POSTAVENÍ A ČINNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Ing. Jiří Sysel

11.1.	Historie vzniku cestovních kanceláří	295
11.2.	Vznik a vývoj cestovních kanceláří v Československu a České republice	296
11.2.1.	Československo - období mezi světovými válkami	296
11.2.2.	Československo - padesátá až osmdesátá léta	296
11.2.3.	Česká republika - devadesátá léta	297
11.3.	Definice cestovních kanceláří a cestovních agentur	298

11.4.	Klasifikace cestovních kancelářů a agentur	300
11.4.1.	Předmět činnosti a postavení v distribučním procesu	300
11.4.2.	Územní hledisko	303
11.4.3.	Hledisko zpracovaného segmentu trhu	305
11.4.4.	Hledisko velikosti	306
11.5.	Distribuční proces v cestovním ruchu	306
11.6.	Tvorba produktu	310
11.6.1.	Výjezdový cestovní ruch	310
11.6.2.	Domácí cestovní ruch	313
11.6.3.	Příjezdový cestovní ruch	315
11.7.	Tvorba cen produktu	316
11.7.1.	Výjezdový cestovní ruch	316
11.7.2.	Domácí cestovní ruch	318
11.7.3.	Příjezdový cestovní ruch	318
11.7.4.	Zvláštní rizika	318
11.8.	Nabídka produktu	319
11.8.1.	Výjezdový a domácí cestovní ruch	319
11.8.2.	Příjezdový cestovní ruch	320
11.9.	Prodej produktu	320
11.9.1.	Výjezdový a domácí cestovní ruch	320
11.9.2.	Příjezdový cestovní ruch	323
11.10.	Podpora prodeje produktu	323
11.10.1.	Výjezdový a domácí cestovní ruch	323
11.10.2.	Příjezdový cestovní ruch	325

12. INFORMAČNÍ A REZERVAČNÍ SYSTÉMY V CESTOVNÍM RUCHU

Ing. Jiří Sysel

12.1.	Informace v cestovním ruchu	326
12.2.	Využití výpočetní techniky a informační technologie v cestovním ruchu	330
12.3.	Počítačové informační a rezervační systémy	332
12.3.1.	Vznik a vývoj rezervačních systémů	332
12.3.2.	Globální distribuční systémy	332
12.4.	Internet	334
	Klíčové pojmy	342
	Použitá literatura	346

PŘÍLOHA I. 1-8 *mezi stranami 64-65*

PŘÍLOHA II. 9-16 *mezi stranami 288-289*