

Obsah

1	CHARAKTERISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU, JEHO VÝVOJ A ČLENĚNÍ	12
1.1	Vymezení základních pojmů	12
1.1.1	Pojem cestovní ruch	12
1.1.2	Ostatní základní pojmy	15
1.2	Členění a formy cestovního ruchu	16
1.2.1	Cestovní ruch podle motivace účastníka	17
1.2.2	Cestovní ruch podle způsobu realizace	18
1.3	Předpoklady rozvoje cestovního ruchu	20
1.3.1	Lokalizační předpoklady cestovního ruchu	21
1.3.2	Selektivní předpoklady cestovního ruchu	21
1.3.3	Realizační předpoklady cestovního ruchu	22
1.3.4	Rozvoj cestovního ruchu v České republice	22
1.3.5	Rozvoj cestovního ruchu ve světě	24
1.4	Řízení a organizace cestovního ruchu	24
1.4.1	Řízení a organizace cestovního ruchu v České republice	24
1.4.2	Orgány a organizace cestovního ruchu ve světě	26
1.5	Právní úprava cestovního ruchu v České republice	27
1.5.1	Rozbor zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně občanského zákoníku a zákona o živnostenském podnikání	28
1.5.2	Cestovní ruch a Evropská unie	47
2	EKONOMIKA A STATISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU	49
2.1	Postavení cestovního ruchu v rámci českého a světového hospodářství	49
2.2	Ekonomické přínosy cestovního ruchu v České republice	49
2.3	Statistika cestovního ruchu	50
2.4	Satelitní účet cestovního ruchu	51
3	MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU	53
3.1	Trh cestovního ruchu	53
3.1.1	Základní pojmy	53
3.1.2	Nabídka na trhu cestovního ruchu	53
3.1.3	Poptávka na trhu cestovního ruchu	54
3.2	Marketing a jeho využití v cestovním ruchu	55
3.2.1	Podstata marketingu a jeho význam v cestovním ruchu	55
3.2.2	Marketingová péče o zákazníka v cestovním ruchu	57
3.2.3	Marketingové nástroje v cestovním ruchu	57
4	DOPRAVNÍ SLUŽBY	65
4.1	Členění dopravních služeb	65
4.2	Letecká doprava	66
4.2.1	Výhody a nevýhody letecké dopravy	66
4.2.2	Materiálně-technické podmínky letecké dopravy	67

4.2.2.1	Letadla	67
4.2.2.2	Letiště	68
4.2.2.3	Dopravní cesty (letecké linky)	69
4.2.3	Členění letecké dopravy	69
4.2.4	Sortiment poskytovaných služeb	70
4.2.5	Letový řád a jeho použití	71
4.2.6	Dopravní ceniny, tarify, slevy	72
4.2.7	Práva a povinnosti cestujících	75
4.2.8	Odbavení cestujících na letišti	76
4.3	Železniční doprava	78
4.3.1	Výhody a nevýhody železniční dopravy	78
4.3.2	Materiálně-technické podmínky železniční dopravy	78
4.3.3	Sortiment poskytovaných služeb	79
4.3.4	Práva a povinnosti cestujících	80
4.3.5	Jízdní řád	80
4.3.6	Dopravní ceniny, tarify, slevy	81
4.4	Silniční doprava	82
4.4.1	Výhody a nevýhody silniční dopravy	82
4.4.2	Základní formy silniční dopravy	82
4.4.3	Materiálně-technické podmínky silniční dopravy	82
4.4.4	Sortiment poskytovaných služeb	83
4.4.5	Práva a povinnosti cestujících	83
4.4.6	Jízdní řád	84
4.4.7	Dopravní ceniny, tarify	84
4.5	Vodní doprava	84
4.5.1	Výhody a nevýhody vodní dopravy	85
4.5.2	Materiálně-technické podmínky vodní dopravy	85
4.5.3	Sortiment poskytovaných služeb	86
4.5.4	Úloha cestovních kanceláří ve vodní dopravě	86
4.6	Ostatní druhy dopravy	87
4.6.1	Vertikální doprava	87
4.6.2	Městská doprava	87
5	OSTATNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU	88
5.1	Pasové, vízové a celní služby	88
5.1.1	Pasové služby	88
5.1.2	Vízum a vízové služby	89
5.1.3	Celní služby	91
5.2	Pojišťovací služby v cestovním ruchu	95
5.2.1	Pojištění účastníků cestovního ruchu	95
5.3	Peněžní služby	100
5.3.1	Platební styk v cestovním ruchu	100
5.3.2	Hotovostní platební styk	101
5.3.3	Bezhotovostní platební styk	101
5.3.4	Směnárenské služby	106
5.4	Zdravotní služby	108
5.4.1	Rozdělení světa z hlediska zdravotních rizik	108
5.4.2	Základní doporučení před cestou do zahraničí	108

5.4.3	Základní doporučení během pobytu v zahraničí	109
5.4.4	Základní očkování při cestách do zahraničí	109
6	LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH	111
6.1	Historický vývoj lázeňství v Evropě a v České republice	111
6.1.1	Historický vývoj lázeňství v Evropě	111
6.1.2	Historický vývoj lázeňství v České republice	112
6.2	Význam lázeňství	113
6.2.1	Státní podpora lázeňství	114
6.2.2	Přírodní léčivé zdroje	114
6.2.3	Indikační zaměření přírodních léčivých lázní	115
6.3	Formy a organizace lázeňského pobytu	117
6.3.1	Komplexní lázeňská léčba	117
6.3.2	Příspěvková lázeňská léčba	118
6.3.3	Samoplátecká lázeňská léčba	118
6.4	Služby lázeňského cestovního ruchu	119
6.4.1	Zdravotně-léčebné služby	120
6.4.2	Ubytovací služby	120
6.4.3	Stravovací služby	121
6.4.4	Kulturní, společenské a sportovní služby	121
6.4.5	Doplňkové služby	121
6.5	Lázeňský místopis	122
6.5.1	Významné lázně v České republice	122
6.5.2	Významné lázně v Evropě	124
7	KONGRESOVÝ CESTOVNÍ RUCH	125
7.1	Význam kongresového cestovního ruchu	125
7.1.1	Charakteristika kongresového cestovního ruchu	125
7.1.2	Členění kongresových akcí	126
7.1.3	Místo konání	127
7.2	Klasifikace kongresových služeb	128
7.3	Organizování kongresových akcí	129
7.4	Incentivní cestovní ruch	130
7.5	Místopis kongresového cestovního ruchu	131
7.5.1	Místa kongresové turistiky ve světě	131
7.5.2	Místa kongresové turistiky v České republice	131
8	SPECIFICKÉ FORMY CESTOVNÍHO RUCHU	134
8.1	Cestovní ruch dětí a mládeže	134
8.1.1	Vývoj cestovního ruchu dětí a mládeže	134
8.1.2	Tržní segmenty	134
8.1.3	Charakteristické rysy cestovního ruchu dětí a mládeže	134
8.1.4	Organizace mládežnické turistiky	135
8.1.5	Poskytované slevy a výhody	136
8.2	Seniorský cestovní ruch	136
8.2.1	Význam seniorského cestovního ruchu	136
8.2.2	Specifika seniorského cestovního ruchu	137
8.2.3	Segmenty seniorského cestovního ruchu	137

8.3	Venkovská turistika	138
8.3.1	Význam a specifika venkovské turistiky	138
8.3.2	Formy venkovského cestovního ruchu	138
8.3.3	Produkty venkovského cestovního ruchu	140
8.3.4	Státní podpora venkovskému cestovnímu ruchu	141
8.3.5	Základní informace o podnikání ve venkovské turistice	141
8.4	Ostatní formy cestovního ruchu	142
8.4.1	Dobrodružný cestovní ruch (adrenalinová dovolená)	142
8.4.2	Náboženská (poutní) turistika	144
8.4.3	Lovecký cestovní ruch	145
8.4.4	Městský cestovní ruch	146
8.4.5	Cykloturistika	147
8.4.6	Ostatní formy cestovního ruchu	147
9	PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY	149
9.1	Význam průvodcovské činnosti	149
9.2	Základní typy průvodců a jejich povinnosti	150
9.2.1	Typy průvodců	150
9.2.2	Povinnosti průvodců	151
9.3	Podmínky pro provozování průvodcovské činnosti	152
9.4	Náplň práce průvodce	153
9.4.1	Povinnosti průvodce při přípravě na zájezd	154
9.4.1.1	Přidělení zájezdu	154
9.4.1.2	Zpracování informačního minima	154
9.4.1.3	Topografická příprava	155
9.4.1.4	Chronologická příprava	157
9.4.1.5	Psychologická příprava	158
9.4.1.6	Zpracování výkladu	159
9.4.1.7	Převzetí zájezdu	160
9.4.1.8	Osobní vybavení průvodce	161
9.4.2	Povinnosti průvodce během zájezdu	162
9.4.2.1	Povinnosti průvodce během přepravy účastníků zájezdu	162
9.4.2.2	Povinnosti průvodce při pěším vyletu	163
9.4.3	Povinnosti průvodce po skončení zájezdu	163
9.4.4	Povinnosti průvodce při mimořádných situacích v průběhu zájezdu	167
10	POSTAVENÍ A ČINNOST CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	174
10.1	Vývoj cestovních kanceláří	174
10.1.1	Založení první cestovní kanceláře na světě	174
10.1.2	Vývoj cestovních kanceláří v České republice	174
10.2	Klasifikace cestovních kanceláří a agentur	176
10.2.1	Podle postavení v distribučním procesu	176
10.2.2	Podle zaměření nabízených zájezdů	176
10.2.3	Podle klientely	176
10.2.4	Podle územní působnosti a podle velikosti	177
10.3	Organizační struktura cestovních kanceláří	178
10.4	Klasifikace služeb poskytovaných cestovními kancelářemi	179

10.4.1	Zájezdová činnost cestovních kanceláří	180
10.4.2	Rozdělení zájezdů	180
10.5	Produkt cestovní kanceláře	182
10.5.1	Tvorba produktu cestovní kanceláře	182
10.5.1.1	Tvorba zájezdu cestovní kanceláří	183
10.5.1.2	Kalkulace ceny zájezdu	184
10.5.2	Nabídka produktu	185
10.5.3	Prodej produktu	186
10.5.4	Podpora prodeje produktu	187
11	VYUŽITÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ V CESTOVNÍM RUCHU	188
11.1	Význam informací v cestovním ruchu	188
11.1.1	Základní rozdělení informací v cestovním ruchu	188
11.1.2	Současné využití výpočetní a kancelářské techniky v cestovním ruchu	189
11.2	Informační a rezervační systémy	190
11.2.1	Informační systémy	190
11.2.2	Informačně-rezervační systémy	190
11.2.3	Rezervační systémy	191
11.3	Globální distribuční systémy	191
11.4	Internet	192
PŘÍLOHY		
Příloha 1	– Pojištění záruky pro případ úpadku CK	195
Příloha 2	– Evropská karta zdravotního pojištění pro cesty do zemí EU	195
Příloha 3	– Orientační plán letiště	196 – 197
Příloha 4	– Cestovní smlouva	198
Příloha 5	– Uspořádání sálů v kongresovém centru	199 – 201
Příloha 6	– Smlouva o provizním prodeji	202 – 203
SEZNAM LITERATURY		204

