

OBSAH

Úvod	3
1 SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU	7
1.1 Podstata služeb a jejich znaky v cestovním ruchu	9
1.2 Dělení a charakteristika služeb v cestovním ruchu	12
1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu	20
1.4 Kvalita služeb cestovního ruchu	21
1.5 Poskytování služeb cestovního ruchu z hlediska životnostenského zákona	22
1.6 Občanskoprávní aspekty poskytování služeb cestovního ruchu	23
2 INFORMAČNÍ SLUŽBY	26
2.1 Význam poskytování informačních služeb v cestovním ruchu	26
2.2 Turistická informační centra	28
2.3 Informační a rezervační systémy v cestovním ruchu	31
2.4 Internet	35
3 DOPRAVNÍ SLUŽBY	37
3.1 Charakteristika a dělení dopravních služeb	37
3.2 Služby železniční dopravy	40
3.2.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb železniční dopravy	42
3.2.2 Sortiment poskytovaných služeb	44
3.2.3 Práva a povinnosti cestujících	48
3.2.4 Jízdní řády	49
3.2.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	51
3.3 Služby letecké dopravy	54
3.3.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb letecké dopravy	58
3.3.2 Sortiment poskytovaných služeb	60
3.3.3 Práva a povinnosti letecky přepravovaných cestujících	69
3.3.4 Letové řády	72
3.3.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	73
3.3.6 Kódy IATA a ICAO a jejich význam	76
3.4 Služby silniční dopravy	78

3.4.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb silniční dopravy	82
3.4.2 Sortiment poskytovaných služeb	88
3.4.3 Práva a povinnosti cestujících	89
3.4.4 Jízdní řády	91
3.4.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	91
3.5 Služby vodní dopravy	94
3.5.1 Materiálně-technické podmínky poskytování služeb vodní dopravy	96
3.5.2 Sortiment poskytovaných služeb	101
3.5.3 Práva a povinnosti cestujících	107
3.5.4 Lodní řády	108
3.5.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	108
3.6 Služby ostatních druhů dopravy	109
4 UBYTOVACÍ SLUŽBY	116
4.1 Materiálně-technické podmínky poskytování ubytovacích služeb	116
4.2 Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení	118
4.3 Spolupráce ubytovacích zařízení	125
4.4 Péče o hosta v ubytovacím zařízení	128
4.5 Služby ubytovacích zařízení	132
4.6 Odpovědnost za věci vnesené a další škody ubytovaných hostů	134
5 STRAVOVACÍ SLUŽBY	137
5.1 Materiálně-technické podmínky poskytování stravovacích služeb	138
5.2 Kategorizace hostinských zařízení	139
5.3 Nabídka produktu stravovacích zařízení	142
5.4 Realizace produktu ve stravovacích zařízeních	146
5.4.1 Obsluha	146
5.4.2 Samoobsluha	149
5.4.3 Kombinované formy obsluhy – prodeje	149
5.4.4 Prodej pomocí automatů	151
5.4.5 Obsluha při společném stolování	151
5.5 Formy rychlého stravování a občerstvení	157

5.6 Stolování	160
5.7 Světová a národní gastronomie	160
5.8 Odpovědnost za škodu na odložených věcech hostů	162
6 SPORTOVNĚ-REKREAČNÍ A KULTURNĚ-SPOLEČENSKÉ SLUŽBY	164
6.1 Charakteristika a význam poskytování sportovně-rekreačních služeb	164
6.2 Podmínky poskytování sportovně-rekreačních služeb	166
6.3 Charakteristika a význam poskytování kulturně-společenských služeb	170
6.4 Podmínky poskytování kulturně-společenských služeb	171
7 SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A CESTOVNÍCH AGENTUR	174
7.1 Význam a funkce cestovních kanceláří a cestovních agentur	177
7.2 Dělení cestovních kanceláří a cestovních agentur	179
7.3 Cestovní kanceláře a cestovní agentury v České republice a jejich spolupráce	184
7.3.1 Historický exkurz do činnosti cestovních kanceláří do roku 1989	184
7.3.2 Charakteristika činnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur po roce 1989 do současnosti	186
7.3.3 Spolupráce českých cestovních kanceláří a cestovních agentur	190
7.4 Mezinárodní spolupráce cestovních kanceláří a cestovních agentur	193
7.5 Vybrané podmínky činnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur	195
7.5.1 Legislativní úprava činnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur	195
7.5.2 Lokalizace provozovny cestovní kanceláře a cestovní agentury	200
7.5.3 Dispoziční řešení a vybavenost cestovní kanceláře a cestovní agentury	201
7.5.4 Bezpečnostní a protipožární vybavení cestovní kanceláře a cestovní agentury	206

7.5.5 Organizační struktura a personální zajištění činnosti cestovní kanceláře a cestovní agentury	207
7.6 Produkt cestovních kanceláří a cestovních agentur	210
7.6.1 Charakteristika a struktura produktu cestovních kanceláří	210
7.6.2 Poskytování informací cestovními kancelářemi	213
7.6.3 Balíčky služeb cestovních kanceláří – zájezdy	216
7.6.4 Technika zpracování zájezdu	223
7.6.5 Zprostředkování a poskytování jednotlivých služeb	234
7.7 Nabídka produktu cestovních kanceláří a cestovních agentur	236
7.8 Distribuce produktu cestovních kanceláří a cestovních agentur	240
7.8.1 Systém, formy a cesty odbytu produktu	240
7.8.2 Všeobecné a záruční podmínky cestovních kanceláří	243
7.8.3 Slevy z cen cestovních kanceláří	245
7.8.4 Technika prodeje zájezdů	246
8 PRŮVODCOVSKÉ A ANIMAČNÍ SLUŽBY	253
8.1 Průvodcovské a animační služby jako součást asistence v cestovním ruchu	253
8.2 Význam a dělení průvodcovských služeb	255
8.3 Význam, cíle a účinky animačních služeb	257
8.4 Zajišťování animačních služeb	259
8.4.1 Organizační zabezpečení	259
8.4.2 Personální zabezpečení	262
8.4.3 Materiální zabezpečení	265
8.4.4 Ekonomické zabezpečení	266
8.5 Animační aktivity v cestovním ruchu, jejich struktura a charakteristika	266
9 POJIŠŤOVACÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU	276
9.1 Definice a základní pojmy pojišťovnictví	277
9.2 Smlouvy upravující pojištění v cestovním ruchu	278
9.3 Druhy pojištění v cestovním ruchu	280
9.4 Charakteristika vybraných druhů cestovního pojištění	284
9.5 Postup při sjednávání cestovního pojištění a řešení pojistných událostí	292

9.6 Nekomerční (veřejné) zdravotní pojištění	293
10 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY	297
10.1 Indikační zaměření přírodních léčebných lázní	297
10.2 Podmínky poskytování lázeňských služeb	300
10.3 Charakteristika a dělení lázeňských služeb	303
10.4 Služby zdravotního cestovního ruchu (wellness)	307
11 SLUŽBY KONGRESOVÉHO A INCENTIVNÍHO CESTOVNÍHO RUCHU	310
11.1 Charakteristika a dělení kongresových akcí	311
11.2 Podmínky poskytování kongresových služeb	315
11.3 Dělení kongresových služeb	317
11.4 Organizování kongresových akcí	319
11.5 Služby incentivního cestovního ruchu	321
12 SLUŽBY VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU	324
12.1 Charakteristika a význam služeb venkovského cestovního ruchu	325
12.2 Standardizace zařízení poskytujících služby venkovského cestovního ruchu	326
12.3 Ubytovací služby venkovského cestovního ruchu	329
12.4 Stravovací služby venkovského cestovního ruchu	332
12.5 Doplnkové služby venkovského cestovního ruchu	335
13 SLUŽBY PRO SPECIFICKÉ SEGMENTY TRHU CESTOVNÍHO RUCHU	339
13.1 Služby cestovního ruchu pro děti a mládež	340
13.2 Služby cestovního ruchu pro mladé rodiny s dětmi	344
13.3 Služby cestovního ruchu pro seniory	347
13.4 Služby pro zájemce o dobrodružný cestovní ruch	349
13.5 Služby pro zájemce o zážitkový cestovní ruch	353
14 OSTATNÍ SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU	356
14.1 Směnárenské služby v cestovním ruchu	356
14.1.1 Směnárenská místa	357
14.1.2 Kurz měny a kurzovní lístek	358

14.1.3 Nákup a prodej cizí měny v hotovosti	360
14.1.4 Manipulace s cestovními šeky, bankovními a soukromými šeky	365
14.1.5 Používání platebních karet	367
14.1.6 Manipulace s vouchery	371
14.2 Cestovní doklady a celní řízení v cestovním ruchu	372
14.2.1 Cestovní doklady občanů České republiky	372
14.2.2 Celní dohled v zahraničním cestovním ruchu	375
14.3 Vízová agenda v zahraničním cestovním ruchu	383
14.4 Zdravotní opatření v zahraničním cestovním ruchu	386
14.5 Konzulární pomoc českým občanům v zahraničí	391
14.6 Služby místní infrastruktury ve vztahu k cestovnímu ruchu	393
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	397