

OBSAH

ÚVOD	3
ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA PODNIKU CESTOVNÝCH KANCELÁRIÍ	7
1.1 Metodický cieľ	7
1.2 Úvod do problematiky	7
1.21 Ciele a funkcie podniku cestovných kancelárií	8
1.22 Základné organizačné normy podniku	9
1.23 Riadiace zložky podniku	11
1.24 Výkonné zložky podniku	15
1.25 Vzorový prevádzkový poriadok cestovnej kancelárie	16
1.3 Príklady	18
1.4 Kontrolné otázky	19
Literatúra	19
Príloha 1/6 /vzorový prevádzkový poriadok cestovnej kancelárie/	20
ORGANIZAČNO-TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE ZÁJAZDOVEJ ČINNOSTI	33
2.1 Metodický cieľ	33
2.2 Úvod do problematiky	33
2.21 Trasovanie zájazdu /pobytu/	34
2.22 Zostavenie programu zájazdu /pobytu/	36
2.23 Zabezpečenie služieb pre účastníkov zájazdu /pobytu/.....	37
2.3 Príklady	46
2.4 Kontrolné otázky	49
Literatúra	50
Príloha 2/1 /vzor trasovania/	50
3. KALKULÁCIA CIEN ZÁJAZDOV A POBYTOV	54
3.1 Metodický cieľ	54
3.2 Úvod do problematiky	54
3.21 Ceny v domácom cestovnom ruchu	59
3.22 Ceny v pasívnom zahraničnom cestovnom ruchu	70
3.23 Ceny v aktívnom zahraničnom cestovnom ruchu	72
3.3 Príklady	73
3.4 Kontrolné otázky	85
Literatúra	88
4. PREDAJ ZÁJAZDOV A POBYTOV	89
4.1 Metodický cieľ	89
4.2 Úvod do problematiky	89
4.21 Ponuka zájazdov a pobytov	89

4.22	Všeobecné a záručné podmienky cestovnej kancelárie	91
4.23	Predaj zájazdov a pobytov	102
4.24	Reklamačný poriadok cestovnej kancelárie	107
4.3	Príklady	108
4.4	Kontrolné otázky	109
	Literatúra	110
5.	PRÍPRAVA SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU NA ZÁJAZD /POBYT/	111
5.1	Metodický cieľ	111
5.2	Úvod do problematiky	111
5.21	Pridelenie zájazdu /pobytu/ sprievodcovi cestovného ru- chu	113
5.22	Spracovanie informačného minima	114
5.23	Topografická príprava	118
5.24	Psychologická príprava	122
5.25	Chronologická príprava	123
5.26	Príprava slovného prejavu /výkladu/	126
5.3	Príklady	130
5.4	Kontrolné otázky	133
	Literatúra	134
6.	PRACOVNÁ AGENDA SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU PRI PREVZATÍ A POČAS ZÁJAZDU /POBYTU/	135
6.1	Metodický cieľ	135
6.2	Úvod do problematiky	135
6.21	Dohoda o externej pracovnej činnosti	136
6.22	Prevzatie zájazdu /pobytu/ v cestovnej kancelárii	139
6.23	Osobná vybavenosť sprievodcu cestovného ruchu	147
6.24	Manipulácia s dokladmi, peňažnými prostriedkami a po- môckami počas zájazdu /pobytu/	147
6.3	Príklady	166
6.4	Kontrolné otázky	167
	Literatúra	169
7.	VYHODNOTENIE A VYÚČTOVANIE ZÁJAZDU /POBYTU/ SPRIEVODCOM CESTOV- NÉHO RUCHU	170
7.1	Metodický cieľ	170
7.2	Úvod do problematiky	170
7.21	Vyhodnotenie zájazdu /pobytu/	170
7.22	Vyúčtovanie sprievodcovskej odmeny	181
7.23	Vyúčtovanie výdavkov v čs. mene	186
7.24	Vyúčtovanie devízových prostriedkov	190
7.25	Odovzdanie ostatných dokladov a pomôcok	196
7.3	Príklady	196
7.4	Kontrolné otázky	205
	Literatúra	206

8. SPROSTREDKOVANIE PREPRAVY ÚČASTNÍKOV CESTOVNÉHO RUCHU ŽE- LEZNICOU	207
8.1 Metodický cieľ	207
8.2 Úvod do problematiky	207
8.21 Normatívna úprava sprostredkovania a poskytovania do- pravných služieb	207
8.22 Dopravné ceniny	208
8.23 Metodika výpočtu cestovného v tuzemskej doprave	218
8.24 Metodika výpočtu cestovného v medzinárodnej doprave ...	222
8.25 Preprava skupín účastníkov školských akcií	224
8.3 Príklady	227
8.4 Kontrolné otázky	235
Literatúra	235