

OBSAH

Úvod	6
1. Cestovná kancelária ako podnikateľský subjekt v cestovnom ruchu /Orieška/	8
1.1 Význam a funkcia cestovných kancelárií	9
1.2 Klasifikácia cestovných kancelárií	10
1.3 Organizačná štruktúra cestovnej kancelárie	14
1.4 Kooperácia, koncentrácia a integrácia cestovných kancelárií	16
1.5 Medzinárodná spolupráca cestovných kancelárií	21
2. Právne otázky činnosti cestovných kancelárií /Hudecová/	23
2.1 Možnosti podnikania cestovných kancelárií	23
2.1.1 Fyzická osoba	24
2.1.2 Právnická osoba	25
2.2 Organizačno-právne formy podnikania	26
2.2.1 Individuálne podnikanie	26
2.2.2 Spoločné podnikanie	26
2.2.3 Podnikanie zahraničných osôb	29
2.3 Nájom nebytových priestorov	29
2.4 Spolupráca cestovných kancelárií s dodávateľmi a odberateľmi služieb	30
2.4.1 Všeobecná úprava zmluvných vzťahov cestovných kancelárií	31
2.4.2 Osobitné zmluvné vzťahy cestovných kancelárií	32
2.4.3 Spolupráca cestovných kancelárií s ostatnými subjektami	33
2.5 Pracovno-právne vzťahy v cestovnej kancelárii	34
3. Lokalizácia a vybavenosť cestovnej kancelárie /Patúš/	36
3.1 Lokalizácia cestovnej kancelárie	36
3.2 Dispozičné riešenie cestovných kancelárií	37
3.3 Vybavenosť cestovnej kancelárie	43
4. Prôdukt cestovnej kancelárie /Orieška/	46
4.1 Charakteristika a osobitosti produktu cestovnej kancelárie	46
4.2 Štruktúra produktu cestovnej kancelárie	48
4.2.1 Poskytovanie informácií	50
4.2.2 Aranžmán služieb cestovných kancelárií	54
4.2.3 Obstarávanie a poskytovanie jednotlivých služieb	59

4.3	Tvorba produktu cestovnej kancelárie	61
4.3.1	Trasovanie zájazdu /pobytu/	62
4.3.2	Zostavenie programu zájazdu /pobytu/	63
4.3.3	Zabezpečenie služieb pre účastníkov zájazdu /pobytu/	64
4.4	Inovácia produktu cestovnej kancelárie	67
5.	Odbyt produktu cestovnej kancelárie /Orieška/	68
5.1	Špecifikácia odbytu produktu cestovnej kancelárie	68
5.2	Metódy odbytu produktu cestovnej kancelárie	68
5.2.1	Priamy odbyt	70
5.2.2	Nepriamy odbyt	70
5.3	Technika odbytu produktu cestovnej kancelárie	73
5.4	Typológia zákazníkov cestovnej kancelárie	77
6.	Kontrola v cestovnej kancelárii /Vetráková/	80
6.1	Funkcie, formy a systém kontroly	80
6.2	Ochrana záujmov zákazníkov	84
	Zoznam použitej literatúry	88
	Príloha 1 - Stanovy Slovenskej asociácie cestovných kancelárií	91
	Príloha 2 - Podmienky poskytovania služieb cestovných kancelárií členmi Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a podmienky vzájomnej spolupráce medzi týmito cestovnými kancelárkami	97
	Príloha 3 - Smernica /zásady/ pre činnosť cestovných kancelárií štátov Európskeho spoločenstva	105