

OBSAH

Úvod	5
1. SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU	7
1.1. Podstata služieb a ich osobitosti v cestovnom ruchu	7
1.2. Služby ako súčasť produktu cestovného ruchu a ich klasifikácia	9
1.3. Kvalita služieb cestovného ruchu	15
1.4. Právna úprava služieb cestovného ruchu	16
Zhrnutie	18
2. INFORMAČNÉ SLUŽBY	19
2.1. Význam informačných služieb v cestovnom ruchu	19
2.2. Turistické informačné centrá	20
2.2.1. Význam činnosti turistických informačných centier	21
2.2.2. Poslanie miestnych turistických informačných centier	22
2.2.3. Poslanie regionálnych turistických informačných centier	24
2.2.4. Turistické informačné centrá na Slovensku	24
2.2.5. Asociácia informačných centier Slovenska	25
2.3. Informačné a rezervovacie systémy v cestovnom ruchu	29
2.4. Internet	32
Zhrnutie	33
3. DOPRAVNÉ SLUŽBY	34
3.1. Význam dopravných služieb v cestovnom ruchu	34
3.2. Materiálne podmienky poskytovania dopravných služieb	35
3.3. Sortiment dopravných služieb	40
3.3.1. Služby železničnej dopravy	41
3.3.2. Služby leteckej dopravy	42
3.3.3. Služby cestnej dopravy	48
3.3.4. Služby vodnej dopravy	50
3.4. Práva a povinnosti cestujúcich	52
3.5. Cestovné poriadky	53
3.6. Dopravné ceniny, tarify, zľavy a reklamácie	54
Zhrnutie	55
4. UBYTOVACIE SLUŽBY	57
4.1. Materiálne podmienky poskytovania ubytovacích služieb	57
4.2. Klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení	58
4.3. Starostlivosť o hosť'a v ubytovacom zariadení	62
4.4. Služby ubytovacích zariadení	68
4.5. Zodpovednosť za vnesené veci a inú škodu ubytovaných hostí	71
4.6. Kooperácia ubytovacích zariadení	72
Zhrnutie	73
5. STRAVOVACIE SLUŽBY	74
5.1. Materiálne podmienky poskytovania stravovacích služieb	74

5.2. Klasifikácia pohostinských odbytových stredísk	75
5.3. Ponuka produktu pohostinských odbytových stredísk	76
5.4. Odbyt produktu pohostinských odbytových stredísk	79
5.4.1. Individuálna obsluha	81
5.4.2. Samoobsluha	82
5.4.3. Kombinované systémy obsluhy – predaja	83
5.4.4. Predaj pomocou automatov	84
5.4.5. Obsluha pri spoločnom stolovaní	84
5.4.6. Cateringové služby	87
5.5. Formy rýchleho stravovania a občerstvenia	88
5.6. Slovenská a medzinárodná gastronómia	90
5.7. Zodpovednosť za škodu na odložených veciach hostí	94
Zhrnutie	94
6. ŠPORTOVO-REKREAČNÉ A KULTÚRNO-SPOLOČENSKÉ SLUŽBY	96
6.1. Charakteristika športovo-rekreačných služieb a význam ich poskytovania	96
6.2. Materiálne podmienky poskytovania športovo-rekreačných služieb	97
6.3. Charakteristika vybraných športovo-rekreačných aktivít	100
6.4. Charakteristika kultúrno-spoločenských služieb a význam ich poskytovania	107
6.5. Materiálne podmienky poskytovania kultúrno-spoločenských služieb	108
Zhrnutie	110
7. SLUŽBY CESTOVNÝCH KANCELÁRIÍ A CESTOVNÝCH AGENTÚR	111
7.1. Význam a funkcie cestovných kancelárií a cestovných agentúr	111
7.2. Klasifikácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr	113
7.3. Cestovné kancelárie a cestovné agentúry na Slovensku	116
7.3.1. Legislatívne podmienky vzniku a činnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr	116
7.3.2. Materiálne zabezpečenie činnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr	118
7.3.3. Personálne zabezpečenie činnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr	119
7.3.4. Ekonomické zabezpečenie činnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr	119
7.3.5. Spolupráca cestovných kancelárií a cestovných agentúr	119
7.4. Organizačné štruktúry cestovných kancelárií a cestovných agentúr	120
7.5. Produkt cestovných kancelárií a cestovných agentúr	121
7.5.1. Poskytovanie informácií cestovnými kancelárkami	122
7.5.2. Balíky služieb cestovných kancelárií – zájazdy	123
7.5.3. Technológia spracovania zájazdu	127
7.5.4. Sprostredkovanie a poskytovanie jednotlivých služieb	129
7.6. Ponuka produktu cestovných kancelárií a cestovných agentúr	129
7.7. Distribúcia produktu cestovných kancelárií a cestovných agentúr	131
Zhrnutie	133
Zoznam použitej literatúry	134