

# Obsah

Obsah.....	3
1 Řízení podniků cestovního ruchu .....	7
1.1 Řízení jako činnost .....	7
1.2 Trendy v oblasti managementu .....	11
1.3 Cestovní ruch jako pojem.....	13
1.4 Podnik cestovního ruchu v systému cestovního ruchu.....	15
1.5 Efektivnost řízení podniku služeb cestovního ruchu.....	18
1.6 Produktivita ve službách cestovního ruchu.....	20
1.7 Kvalita ve službách cestovního ruchu.....	21
1.8 Franchising v cestovním ruchu .....	24
2.1 Význam, funkce a klasifikace cestovních kanceláří.....	29
2.2 České cestovní kanceláře a zahraniční cestovní ruch.....	30
2.3 Organizační struktura cestovních kanceláří .....	32
2.4 Služby cestovních kanceláří .....	32
2.4.1 Pobyty a zájezdy.....	33
2.4.2 Příprava produktu, ceny a kalkulace .....	33
2.4.3 Nabídka a prodej .....	35
2.4.4 Specifické služby cestovních kanceláří .....	36
3.1 Služby železniční dopravy .....	40
3.1.1 Materiálně technická základna .....	41
3.1.2 Druhy poskytovaných služeb .....	46
3.1.3 Jízdní řády .....	46
3.1.4 Železniční přepravní řád.....	47
3.1.5 Cenotvorba v osobní dopravě.....	49
3.2 Služby letecké dopravy .....	71
3.2.1 Členění letecké dopravy .....	72
3.2.2 Letecké doprava v České republice.....	72
3.2.3 Materiálně technická základna .....	73
3.2.4 Druhy poskytovaných služeb .....	74
3.2.4 Dopravní ceniny v letecké dopravě.....	75
3.2.5 Letové řády.....	78
3.2.6 Přepravní řád, dopravní tarify a ceniny, reklamace .....	78
3.2.7 Mezinárodní smlouvy upravující leteckou dopravu.....	79
Výhody pro zákazníky aliance SkyTeam.....	82
Low cost Evropa.....	85

Low cost Amerika .....	85
Low cost Asie .....	85
Low cost Austrálie .....	85
Low cost Afrika .....	85
3.3 Služby silniční dopravy .....	87
3.3.1 Materiálně technická základna .....	88
Služby silniční dopravy jsou tvořeny širokým spektrem služeb. Kromě vlastních přepravních služeb sem patří prodejní a informační služby, obchodně-prodejní služby, služby čerpacích stanic, asistenční, servisní a odtahové služby, služby zajišťující bezpečnost přepravy, pojišťovací služby, autopůjčovny (rent a car, největší společnosti Hertz, Dollar, Avis, Budget, Alamo) apod.....	90
3.3.2 Kalkulace nákladů v silniční dopravě .....	90
3.3.3 Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR).....	91
3.3.4 Odpovědnost dopravce .....	92
3.3.5 Druhy poskytovaných služeb .....	93
3.3.6 Jízdní řády .....	93
3.3.7 Přepravní řád, dopravní tarify a ceniny, reklamace .....	93
3.3.8 Mezinárodní klasifikace autokarů IRU .....	94
3.4 Služby vodní dopravy.....	98
3.4.1 Materiálně technická základna .....	98
3.4.2 Druhy poskytovaných služeb .....	99
3.4.3 Zákon o vnitrozemské plavbě .....	100
3.5 Služby jiných druhů dopravních zařízení.....	105
4.1 Vývoj služeb hotelnictví.....	107
4.2 Integrovaní procesy v hotelnictví .....	109
4.3 Standardizace a klasifikace ubytovacích řízení.....	112
4.4 Dělení ubytovacích zařízení .....	115
4.5 Hotelový management.....	116
4.6 Organizace hotelového provozu.....	117
4.7 Pracovní úseky ubytovacího zařízení .....	119
4.8 Ubytovací středisko hotelu.....	120
4.9 Automatizovaný systém řízení hotelu .....	123
4.10 Pobyť hosta v ubytovacím zařízení.....	126
4.11 Služby ubytovacího úseku hotelu.....	126
4.12 Hotelové pokoje se zvláštním režimem .....	128
4.13 Trendy v hotelových a stravovacích službách.....	129
4.14 Klíčové oblasti hotelového podnikání.....	132
4.15 Racionalizace hotelového provozu.....	134

4.16 Kvalita .....	134
5 Služby stravovacích zařízení.....	138
5.1 Historie a funkce stravovacích zařízení .....	138
5.2 Klasifikace a specifikace stravovacích zařízení .....	142
5.3 Způsoby provozování podniků společného stravování .....	145
5.5 Zážiteková gastronomie .....	167
5.6 Kontrolní činnost gastronomického podniku .....	168
6. 1 Rozvoj lázeňství .....	172
6.2 Lázeňské služby a jejich kvalifikace .....	174
6.3 Lázeňská péče .....	176
6.4 Lékařské a léčebné služby.....	177
6.5 Ubytování a stravování.....	177
6.7 Wellness .....	180
6.8 Lázeňství a cestovní ruch .....	182
6.9 Nové trendy v lázeňství.....	184
7.1 Role informačních center ve vazbě na zřizovatele.....	187
Obecně prospěšné společnosti – 248/1995 Sb. ....	188
7. 2 Činnost informačních center v souladu s Živnostenským zákonem .....	190
7. 3 Role informačních center ve vazbě na koordinaci rozvoje cestovního ruchu.....	192
7.4 Zprostředkovatelská role informačních center.....	197
7. 5 Role informačních center v marketingu České republiky .....	198
7. 6 Reprezentační, vzdělávací a informační role informačních center .....	206
Personální otázka informačních center .....	208
8.1 Cestovní doklady a víza .....	211
8.2 Celní zákon a celní kontrola.....	214
8.3 Devizový zákon a devizová kontrola .....	229
9.1 Historie českého pojišťovnictví.....	234
9.2 Cestovní pojištění.....	236
Pojištění úpadku cestovní kanceláře .....	245
10.1 Platební karty.....	247
10.2 Druhy platebních karet .....	248
10.3 Technologie platebních karet .....	249
10.4 Výhody platebních karet .....	249
10.5 Používání platebních karet .....	250
Karta v zahraničí .....	250
10.6 Platební karty a poplatky .....	251