

OBSAH

1. Cestovní kancelář a cestovní agentura	7
<i>Ing. Jiří Sysel</i>	
1.1 Definice a vymezení pojmů	7
1.2 Vznik a vývoj cestovních kanceláří	10
1.2.1 Historie vzniku cestovních kanceláří	10
1.2.2 Československo - období mezi světovými válkami	11
1.2.3 Československo – padesátá až osmdesátá léta	12
1.2.4 Česká republika – devadesátá léta a současnost	13
1.3 Klasifikace cestovních kanceláří a agentur	14
1.3.1 Předmět činnosti a postavení v distribučním procesu	14
1.3.2 Územní hledisko	16
1.3.3 Hledisko zpracovaného segmentu trhu	17
1.3.4 Hledisko velikosti	18
2. Organizace a řízení cestovní kanceláře a agentury	19
<i>Ing. Jiří Sysel</i>	
2.1 Vnější prostředí - distribuční procesy v cestovním ruchu	19
2.2 Vnitřní prostředí – organizační modely	19
2.2.1 Cestovní kancelář	19
2.2.2 Cestovní agentura	21
3. Standardní produkty cestovních kanceláří – výjezdový a domácí cestovní ruch	23
<i>Ing. Jiří Sysel</i>	
3.1 Tvorba produktu	23
3.1.1 Výjezdový cestovní ruch	23
3.1.2 Domácí cestovní ruch	26
3.2 Tvorba cen	26
3.2.1 Výjezdový cestovní ruch	26
3.2.2 Domácí cestovní ruch	30
3.2.3 Kurzové riziko a DPH	30

3.3 Nabídka produktu	31
3.4 Prodej produktu	32
3.4.1 Prodej produktu ve výjezdovém a domácím cestovním ruchu	32
3.4.2 Modely prodeje produktu ve výjezdovém cestovním ruchu	34
3.4.3 Obchodní taktiky prodeje zájezdů	39
3.5 Podpora prodeje produktu	40
4. Standardní produkty cestovních kancelářů – příjezdový cestovní ruch	43
<i>Ing. Josef Zurynek</i>	
4.1 Tvorba produktu	43
4.2 Tvorba cen	45
4.3 Nabídka produktu	47
4.4 Prodej produktu	48
4.5 Podpora prodeje produktu	49
5. Forfaitové produkty cestovních kancelářů	51
<i>Ing. Josef Zurynek</i>	
5.1 Tvorba produktu	51
5.2 Tvorba cen	52
5.3 Nabídka produktu	53
5.4 Prodej produktu	53
6. Prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu	55
<i>Ing. Josef Zurynek</i>	
6.1 Prodej v cestovních kancelářích a agenturách	55
6.1.1 Provize	55
6.1.2 Provizní smlouvy	56
6.2 Prodej ubytovacích služeb	57
6.2.1 Klasifikace služeb	57
6.2.2 Prodej služeb	58
6.2.2 Voucher	59
6.3 Prodej dopravních služeb	59
6.3.1 Letecká doprava	59

6.3.2	Železniční doprava	68
6.3.3	Dopravní služby	69
6.4.	Prodej ostatních služeb cestovního ruchu	74
6.4.1.	Pojišťovací služby	74
6.4.2.	Vízové služby	76
6.4.3	Směnárenské služby	76
7.	Produkty kongresového a incentivního cestovního ruchu a cestovní kanceláře	79
	<i>Ing. Jiří Sysel</i>	
7.1	Kongresový cestovní ruch a jeho produkty	79
7.2	Role cestovních kanceláří a agentur v kongresovém cestovním ruchu	80
7.3	Incentivní cestovní ruch	82
8.	Specifické produkty cestovního ruchu a cestovní kanceláře	85
	<i>Ing. Josef Zurynek</i>	
8.1	Zelený cestovní ruch	85
8.1.1	Ekoturismus a ekoagroturismus	85
8.1.2	Agroturismus	86
8.1.3	Venkovský turismus, chataření a chalupaření	86
8.2	Medicinské lázeňství a wellness	88
8.2.1	Medicinské lázeňství	88
8.2.2	Wellness	89
8.3	Ostatní produkty	90
8.4	Specifické produkty v činnosti cestovní kanceláře	91
8.4.1	Tvorba specifických produktů	91
8.4.2	Nabídka a podpora prodeje specifických produktů	92
8.4.3	Prodej specifických produktů	92
9.	Literatura	95
10.	Přílohy	97
	<i>Ing. Josef Zurynek</i>	

Příloha č. 1 – Cestovní smlouva	97
Příloha č. 2 – Dodatek ke smlouvě o letecké přepravě	99
Příloha č. 3 – Smlouva (všeobecné podmínky obchodní spolupráce)	101
Příloha č. 4 – Důvěrný ceník	107
Příloha č. 5 – Provizní smlouva	113