

<b>1</b>	<b>CHARAKTERISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU, JEHO VÝVOJ A ČLENĚNÍ</b>	<b>9</b>
1.1	Vymezení základních pojmů	9
1.1.1	Pojem cestovní ruch	9
1.1.2	Ostatní základní pojmy	12
1.2	Členění a formy cestovního ruchu	13
1.2.1	Cestovní ruch podle motivace účastníka	14
1.2.2	Cestovní ruch podle způsobu realizace	15
1.3	Předpoklady rozvoje cestovního ruchu	17
1.3.1	Lokalizační předpoklady cestovního ruchu	18
1.3.2	Selektivní předpoklady cestovního ruchu	19
1.3.3	Realizační předpoklady cestovního ruchu	19
1.3.4	Rozvoj cestovního ruchu v České republice	20
1.3.5	Rozvoj cestovního ruchu ve světě	21
1.4	Řízení a organizace cestovního ruchu	22
1.4.1	Řízení a organizace cestovního ruchu v České republice	22
1.4.2	Orgány a organizace cestovního ruchu ve světě	24
1.5	Právní úprava cestovního ruchu v České republice	25
1.5.1	Rozbor zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně občanského zákoníku a zákona o živnostenském podnikání	25
1.5.2	Cestovní ruch a Evropská unie	44
<b>2</b>	<b>EKONOMIKA A STATISTIKA CESTOVNÍHO RUCHU</b>	<b>47</b>
2.1	Postavení cestovního ruchu v rámci českého a světového hospodářství	47
2.2	Ekonomické přínosy cestovního ruchu v České republice	47
2.3	Statistika cestovního ruchu	48
2.4	Satelitní účet cestovního ruchu	49
<b>3</b>	<b>MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU</b>	<b>50</b>
3.1	Trh cestovního ruchu	50
3.1.1	Základní pojmy	50
3.1.2	Nabídka na trhu cestovního ruchu	50
3.1.3	Poptávka na trhu cestovního ruchu	51
3.2	Marketing a jeho využití v cestovním ruchu	52
3.2.1	Podstata marketingu a jeho význam v cestovním ruchu	52
3.2.2	Marketingová péče o zákazníka v cestovním ruchu	54
3.2.3	Marketingové nástroje v cestovním ruchu	54
<b>4</b>	<b>DOPRAVNÍ SLUŽBY</b>	<b>62</b>
4.1	Členění dopravních služeb	62
4.2	Letecká doprava	63
4.2.1	Výhody a nevýhody letecké dopravy	63
4.2.2	Materiálně-technické podmínky letecké dopravy	64

4.2.2.1	Letadla .....	64
4.2.2.2	Letiště.....	65
4.2.2.3	Dopravní cesty (letecké linky) .....	66
4.2.3	Členění letecké dopravy .....	66
4.2.4	Sortiment poskytovaných služeb.....	67
4.2.5	Letový řád a jeho použití .....	68
4.2.6	Dopravní ceny, tarify, slevy .....	69
4.2.7	Práva a povinnosti cestujících.....	73
4.2.8	Odbavení cestujících na letišti.....	73
<b>4.3</b>	<b>Železniční doprava</b> .....	<b>76</b>
4.3.1	Výhody a nevýhody železniční dopravy .....	76
4.3.2	Materiálně-technické podmínky železniční dopravy.....	76
4.3.3	Sortiment poskytovaných služeb.....	77
4.3.4	Práva a povinnosti cestujících.....	78
4.3.5	Jízdní řád .....	79
4.3.6	Dopravní ceny, tarify, slevy .....	79
<b>4.4</b>	<b>Silniční doprava</b> .....	<b>80</b>
4.4.1	Výhody a nevýhody silniční dopravy .....	80
4.4.2	Základní formy silniční dopravy.....	80
4.4.3	Materiálně-technické podmínky silniční dopravy.....	80
4.4.4	Sortiment poskytovaných služeb.....	81
4.4.5	Práva a povinnosti cestujících.....	82
4.4.6	Jízdní řád .....	82
4.4.7	Dopravní ceny, tarify.....	82
<b>4.5</b>	<b>Vodní doprava</b> .....	<b>83</b>
4.5.1	Výhody a nevýhody vodní dopravy.....	83
4.5.2	Materiálně-technické podmínky vodní dopravy .....	83
4.5.3	Sortiment poskytovaných služeb.....	84
4.5.4	Úloha cestovních kanceláří ve vodní dopravě.....	84
<b>4.6</b>	<b>Ostatní druhy dopravy</b> .....	<b>85</b>
4.6.1	Vertikální doprava.....	85
4.6.2	Městská doprava .....	85
<b>5</b>	<b>OSTATNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU</b> .....	<b>87</b>
<b>5.1</b>	<b>Pasové, vízové a celní služby</b> .....	<b>87</b>
5.1.1	Pasové služby .....	87
5.1.2	Vízum a vízové služby.....	88
5.1.3	Celní služby.....	90
<b>5.2</b>	<b>Pojišťovací služby v cestovním ruchu</b> .....	<b>94</b>
5.2.1	Pojištění účastníků cestovního ruchu .....	94
<b>5.3</b>	<b>Peněžní služby</b> .....	<b>100</b>
5.3.1	Platební styk v cestovním ruchu .....	100
5.3.2	Hotovostní platební styk .....	100
5.3.3	Bezhotovostní platební styk .....	100
5.3.4	Směnárenské služby.....	105
<b>5.4</b>	<b>Zdravotní služby</b> .....	<b>106</b>
5.4.1	Rozdělení světa z hlediska zdravotních rizik.....	106
5.4.2	Základní doporučení před cestou do zahraničí .....	107

5.4.3	Základní doporučení během pobytu v zahraničí .....	107
5.4.4	Základní očkování při cestách do zahraničí .....	108
<b>6</b>	<b>LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH .....</b>	<b>110</b>
<b>6.1</b>	<b>Historický vývoj lázeňství v Evropě a v České republice .....</b>	<b>110</b>
6.1.1	Historický vývoj lázeňství v Evropě .....	110
6.1.2	Historický vývoj lázeňství v České republice .....	111
<b>6.2</b>	<b>Význam lázeňství .....</b>	<b>112</b>
6.2.1	Státní podpora lázeňství .....	113
6.2.2	Přírodní léčivé zdroje .....	113
6.2.3	Indikační zaměření přírodních léčivých lázní .....	114
<b>6.3</b>	<b>Formy a organizace lázeňského pobytu .....</b>	<b>116</b>
6.3.1	Komplexní lázeňská léčba .....	116
6.3.2	Príspevková lázeňská léčba .....	117
6.3.3	Samoplátecká lázeňská léčba .....	117
<b>6.4</b>	<b>Služby lázeňského cestovního ruchu .....</b>	<b>118</b>
6.4.1	Zdravotně-léčebné služby .....	119
6.4.2	Ubytovací služby .....	119
6.4.3	Stravovací služby .....	120
6.4.4	Kulturní, společenské a sportovní služby .....	120
6.4.5	Doplňkové služby .....	120
<b>6.5</b>	<b>Lázeňský místopis .....</b>	<b>121</b>
6.5.1	Významné lázně v České republice .....	121
6.5.2	Významné lázně v Evropě .....	123
<b>7</b>	<b>KONGRESOVÝ CESTOVNÍ RUCH .....</b>	<b>124</b>
<b>7.1</b>	<b>Význam kongresového cestovního ruchu .....</b>	<b>124</b>
7.1.1	Charakteristika kongresového cestovního ruchu .....	124
7.1.2	Členění kongresových akcí .....	124
7.1.3	Místo konání .....	126
<b>7.2</b>	<b>Klasifikace kongresových služeb .....</b>	<b>127</b>
<b>7.3</b>	<b>Organizování kongresových akcí .....</b>	<b>128</b>
<b>7.4</b>	<b>Incentivní cestovní ruch .....</b>	<b>129</b>
<b>7.5</b>	<b>Místopis kongresového cestovního ruchu .....</b>	<b>129</b>
7.5.1	Místa kongresové turistiky ve světě .....	130
7.5.2	Místa kongresové turistiky v České republice .....	130
<b>8</b>	<b>SPECIFICKÉ FORMY CESTOVNÍHO RUCHU .....</b>	<b>132</b>
<b>8.1</b>	<b>Cestovní ruch dětí a mládeže .....</b>	<b>132</b>
8.1.1	Vývoj cestovního ruchu dětí a mládeže .....	132
8.1.2	Tržní segmenty .....	132
8.1.3	Charakteristické rysy cestovního ruchu dětí a mládeže .....	132
8.1.4	Organizace mládežnické turistiky .....	133
8.1.5	Poskytované slevy a výhody .....	134
<b>8.2</b>	<b>Seniorský cestovní ruch .....</b>	<b>134</b>
8.2.1	Význam seniorského cestovního ruchu .....	134
8.2.2	Specifika seniorského cestovního ruchu .....	135
8.2.3	Segmenty seniorského cestovního ruchu .....	135

<b>8.3</b>	<b>Venkovská turistika</b> .....	136
8.3.1	Význam a specifika venkovské turistiky .....	136
8.3.2	Formy venkovského cestovního ruchu .....	137
8.3.3	Produkty venkovského cestovního ruchu .....	138
8.3.4	Státní podpora venkovskému cestovnímu ruchu .....	139
8.3.5	Základní informace o podnikání ve venkovské turistice .....	139
<b>8.4</b>	<b>Ostatní formy cestovního ruchu</b> .....	140
8.4.1	Dobrodružný cestovní ruch (adrenalinová dovolená) .....	140
8.4.2	Náboženská (poutní) turistika .....	142
8.4.3	Lovecký cestovní ruch .....	144
8.4.4	Městský cestovní ruch .....	145
8.4.5	Cykloturistika .....	146
8.4.6	Ostatní formy cestovního ruchu <sup>*)</sup> .....	146
<b>9</b>	<b>PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY</b> .....	148
9.1	Význam průvodcovské činnosti .....	148
9.2	Základní typy průvodců a jejich povinnosti .....	149
9.2.1	Typy průvodců .....	149
9.2.2	Povinnosti průvodců .....	150
9.3	Podmínky pro provozování průvodcovské činnosti .....	151
9.4	Náplň práce průvodce .....	152
9.4.1	Povinnosti průvodce při přípravě na zájezd .....	153
9.4.1.1	Přidělení zájezdu .....	153
9.4.1.2	Zpracování informačního minima .....	153
9.4.1.3	Topografická příprava .....	154
9.4.1.4	Chronologická příprava .....	156
9.4.1.5	Psychologická příprava .....	157
9.4.1.6	Zpracování výkladu .....	158
9.4.1.7	Převzetí zájezdu .....	159
9.4.1.8	Osobní vybavení průvodce .....	160
9.4.2	Povinnosti průvodce během zájezdu .....	161
9.4.2.1	Povinnosti průvodce během přepravy účastníků zájezdu .....	161
9.4.2.2	Povinnosti průvodce při pěším výletu .....	162
9.4.3	Povinnosti průvodce po skončení zájezdu .....	162
9.4.4	Povinnosti průvodce při mimořádných situacích v průběhu zájezdu .....	166
<b>10</b>	<b>POSTAVENÍ A ČINNOST CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ</b> .....	173
10.1	Vývoj cestovních kanceláří .....	173
10.1.1	Založení první cestovní kanceláře na světě .....	173
10.1.2	Vývoj cestovních kanceláří v České republice .....	173
10.2	Klasifikace cestovních kanceláří a agentur .....	175
10.2.1	Podle postavení v distribučním procesu .....	175
10.2.2	Podle zaměření nabízených zájezdů .....	175
10.2.3	Podle klientely .....	175
10.2.4	Podle územní působnosti a podle velikosti .....	176
10.3	Organizační struktura cestovních kanceláří .....	177
10.4	Klasifikace služeb poskytovaných cestovními kancelářemi .....	178

10.4.1	Zájezdová činnost cestovních kancelářů.....	178
10.4.2	Rozdělení zájezdů.....	179
<b>10.5</b>	<b>Produkt cestovní kanceláře</b> .....	<b>181</b>
10.5.1	Tvorba produktu cestovní kanceláře .....	181
10.5.1.1	Tvorba zájezdu cestovní kancelář.....	181
10.5.1.2	Kalkulace ceny zájezdu.....	183
10.5.2	Nabídka produktu .....	184
10.5.3	Prodej produktu .....	185
10.5.4	Podpora prodeje produktu .....	185
<b>11</b>	<b>VYUŽITÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ V CESTOVNÍM RUCHU</b> .....	<b>186</b>
<b>11.1</b>	<b>Význam informací v cestovním ruchu</b> .....	<b>186</b>
11.1.1	Základní rozdělení informací v cestovním ruchu.....	186
11.1.2	Současné využití výpočetní a kancelářské techniky v cestovním ruchu .....	187
<b>11.2</b>	<b>Informační a rezervační systémy</b> .....	<b>188</b>
11.2.1	Informační systémy .....	188
11.2.2	Informačně-rezervační systémy .....	188
11.2.3	Rezervační systémy .....	189
<b>11.3</b>	<b>Globální distribuční systémy</b> .....	<b>189</b>
<b>11.4</b>	<b>Internet</b> .....	<b>190</b>

## PŘÍLOHY

Příloha 1	– Pojištění záruky pro případ úpadku CK.....	191
Příloha 2	– Evropská karta zdravotního pojištění pro cesty do zemí EU.....	191
Příloha 3	– Orientační plán letiště .....	192–193
Příloha 4	– Cestovní smlouva.....	194
Příloha 5	– Uspořádání sálů v kongresovém centru.....	195–197
Příloha 6	– Smlouva o provizním prodeji.....	198–199

<b>SEZNAM LITERATURY</b> .....	<b>200</b>
--------------------------------	------------