

# Obsah

<b>O autorech</b> .....	9
<b>Úvod</b> .....	11
<b>1 Právní aspekty činnosti cestovních kanceláří a agentur</b> .....	13
<b>1.1 Cestovní kanceláře a agentury, zájezdová činnost</b> .....	13
1.1.1 Základní pojmy .....	13
1.1.2 Historický vývoj cestovních kanceláří a agentur .....	14
<b>1.2 Legislativní rámec pro podnikání cestovních kanceláří a agentur</b> .....	16
1.2.1 Legislativní úprava podnikání .....	16
1.2.2 Legislativní úprava činnosti cestovních kanceláří a agentur v EU .....	20
1.2.3 Legislativní úprava činnosti cestovních kanceláří a agentur v ČR .....	25
<b>1.3 Legislativní úprava vztahů cestovních kanceláří a agentur vůči spotřebitelům</b> .....	28
1.3.1 Občanský zákoník .....	28
1.3.2 Zákon na ochranu spotřebitele .....	32
1.3.3 Zákon o ochraně osobních údajů .....	33
1.3.4 Informační povinnosti cestovní kanceláře/agentury vůči cestujícím při dopravě .....	34
<b>1.4 Sdružení cestovních kanceláří a agentur</b> .....	35
1.4.1 Úloha podnikatelských sdružení .....	35
1.4.2 Sdružení CK a CA ve světě .....	36
1.4.3 Sdružení cestovních kanceláří a agentur v České republice .....	36
<b>1.5 Shrnutí a úkoly</b> .....	37
<b>2 Management cestovní kanceláře a agentury — funkční přístup</b> .....	39
<b>2.1 Management cestovní kanceláře a agentury — teoretická východiska</b> .....	39
2.1.1 Systém managementu .....	39
2.1.2 Management a podnikání .....	40
2.1.3 Manažerské procesy — funkční a procesní přístup .....	41
2.1.4 Funkční přístup k managementu a obsah managementu .....	42
2.1.5 Baťova soustava řízení .....	44
2.1.6 Specifika managementu v cestovní kanceláři a agentuře .....	46
<b>2.2 Plánování v cestovní kanceláři a agentuře</b> .....	47
2.2.1 Prostředí managementu — situační analýza .....	47
2.2.2 Plánování — východiska, dokumenty, metody .....	54
<b>2.3 Organizování v cestovní kanceláři a agentuře</b> .....	73
2.3.1 Organizování a organizace .....	73
2.3.2 Struktura a organizace v cestovní kanceláři (agentuře) .....	75
<b>2.4 Informace a komunikace</b> .....	85
2.4.1 Informace a znalosti — znalostní management .....	85

2.4.2	Marketingový výzkum v cestovní kanceláři a agentuře .....	89
2.4.3	Komunikace a komunikace .....	93
<b>2.5</b>	<b>Management lidských zdrojů .....</b>	<b>96</b>
2.5.1	Management lidských zdrojů v cestovní kanceláři (agentuře) .....	96
2.5.2	Vedení a vůdcovství — nový trend managementu .....	102
<b>2.6</b>	<b>Rozhodovací problémy a procesy — nejistota a riziko .....</b>	<b>103</b>
2.6.1	Rozhodovací proces a informační potřeby manažerů .....	103
2.6.2	Metody rozhodování v cestovní kanceláři (agentuře) .....	104
<b>2.7</b>	<b>Organizační (firemní) kultura .....</b>	<b>106</b>
2.7.1	Firemní kultura .....	106
2.7.2	Identita firmy .....	109
<b>2.8</b>	<b>Kontrolní činnosti v cestovní kanceláři a agentuře .....</b>	<b>111</b>
2.8.1	Vnitřní kontrola .....	112
2.8.2	Vnější kontrola státními orgány .....	113
<b>2.9</b>	<b>Shrnutí a úkoly .....</b>	<b>115</b>
<b>3</b>	<b>Management cestovní kanceláře a agentury — procesní přístup .....</b>	<b>121</b>
<b>3.1</b>	<b>Procesní řízení — teoretická východiska .....</b>	<b>121</b>
3.1.1	Proces a procesní řízení .....	121
3.1.2	Posun paradigmatu — management změny .....	122
3.1.3	Procesní řízení v cestovní kanceláři a agentuře .....	122
<b>3.2</b>	<b>Procesní řízení v cestovní kanceláři .....</b>	<b>123</b>
3.2.1	Procesy v cestovní kanceláři a mapa procesů .....	124
3.2.2	Tvorba produktu .....	130
3.2.3	Cenová politika a kalkulace ceny .....	139
3.2.4	Distribuční politika a rezervční systém .....	153
3.2.5	Komunikační strategie a strategie značky .....	160
3.2.6	Management kvality a udržitelnost .....	172
3.2.7	Cestovní kanceláře a letecké společnosti .....	176
<b>3.3</b>	<b>Procesní řízení v cestovní agentuře .....</b>	<b>181</b>
<b>3.4</b>	<b>Shrnutí a úkoly .....</b>	<b>183</b>
<b>4</b>	<b>Podnikatelský plán (business plán, projekt) .....</b>	<b>187</b>
<b>4.1</b>	<b>Co je smyslem podnikatelského plánu? .....</b>	<b>187</b>
<b>4.2</b>	<b>Jaké informace uvádět do podnikatelského plánu? .....</b>	<b>187</b>
4.2.1	Obsah rychlého podnikatelského plánu .....	187
4.2.2	Podnikatelský plán přináší odpovědi na tyto otázky .....	188
4.2.3	Několik praktických rad pro tvorbu podnikatelského plánu .....	188
4.2.4	Nejčastější chyby v podnikatelském plánu .....	188
4.2.5	Jak reagovat na kritiku při prezentaci plánu? .....	189

<b>4.3 Případová studie: Podnikatelský plán — CK TWIGA .....</b>	<b>190</b>
4.3.1 Stručné shrnutí .....	190
4.3.2 Popis projektu .....	191
4.3.3 Analýzy .....	194
4.3.4 SWOT analýza .....	196
4.3.5 Návrhová část .....	196
4.3.6 Finance pro rok 2012 .....	197
4.3.7 Analýza rizik .....	204
<b>4.4 Shrnutí a úkoly .....</b>	<b>205</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>206</b>
<b>Shrnutí/Summary .....</b>	<b>207</b>
<b>Příloha 1 Abonentní smlouva .....</b>	<b>209</b>
<b>Příloha 2 Smlouva o obchodním zastoupení .....</b>	<b>213</b>

### Ing. Eva Mráčková

Vystudovala Obchodní fakultu VŠE v Praze, kde poté působila na katedře cestovního ruchu a veřejného managementu jako odborný asistent. Rozsáhlou praxi získala v cestovní kanceláři Čedok, kde pracovala na pozici manažerky a vedla tým v oblasti konceptů a marketingu. Účastnila se mezinárodních i celostátních konferencí o cestovním ruchu. Pracuje jako manažer v Asociaci cestovních kanceláří ČR, kde se zaměřuje na oblast legislativy, konzultací a spolupráci s odbornými školami. Je autorkou přílohek pro cestovní kanceláře týkajících se uplatňování legislativních předpisů v praxi cestovních kanceláří a agentur a pravidelně publikuje v měsíčníku COT business.

### Milan Kittner

Vyudoval Střední průmyslovou školu elektrotechnickou v Plzni. Studium oboru Technická kybernetika na Vysoké škole elektrotechnické v Plzni předčasně ukončil. Od roku 1985 do roku 1990 pracoval jako průvodce Cestovní kanceláře mládeže (CKM). Od roku 1990 se věnuje podnikání v cestovním ruchu, především v oblasti outgoingu, domácího cestovního ruchu a incentívního turismu. V letech 2004 a 2005 absolvoval manažerské vzdělávání v programech společnosti BIC Plzeň včetně americkými lektory a v letech 2008, 2009 a 2010 se pod vedením Mgr. Petra Paney účastnil programů firemního koučování, leadershipu a projektového řízení. Již osmi lety je členem představenstva Asociace cestovních kanceláří ČR, kde se zaměřuje na zákor 159/1999 Sb. a DPH v činnosti cestovních kanceláří a agentur. V současné době se věnuje přednáškové činnosti na VŠO Praha, poradenské a konzultační práci v oblasti řízení obchodních týmů, profesionalizaci manažerské práce, optimalizaci procesů z krizového managementu.