

# OBSAH

ÚVOD .....	7
1 MIKROEKONOMICKÉ ASPEKTY SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU .....	9
1.1 Základní otázky vymezení cestovního ruchu .....	9
1.2 Trh cestovního ruchu .....	16
1.3 Poptávka v cestovním ruchu .....	19
1.4 Nabídka v cestovním ruchu .....	23
1.5 Cena jako součást trhu cestovního ruchu .....	26
1.6 Konkurenceschopnost na trhu cestovního ruchu .....	28
2 MANAGEMENT – DEFINICE, POJETÍ, ŠKOLY MANAGEMENTU .....	31
2.1 Základní představy o řízení a definice managementu .....	31
2.1.1 Vnější prostředí .....	34
2.2 Vývoj teorií a modely managementu .....	35
2.2.1 Celosvětový a komparativní management .....	43
2.3 Vedení lidí a kontrola .....	45
3 HOTELNICTVÍ V KONTEXTU CESTOVNÍHO RUCHU Z POHLEDU USA .....	63
3.1 Provozování hotelu a charakteristika hotelnictví .....	64
3.1.1 Klasifikace hotelů .....	65
3.2 Řízení hotelu .....	66
3.2.1 Franchise .....	67
3.2.2 Manažerské hotely .....	68
3.2.3 Nezávislé hotely .....	70
3.3 Druhy (hodnocení) služeb .....	70
3.3.1 Lokalita hotelu .....	72
3.4 Revenue Management .....	73
3.5 Sustainability (odpovědnost vůči životnímu prostředí) a hotelnictví .....	76
4 FINANČNĚ EKONOMICKÉ ASPEKTY SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU PRO NÁRODNÍ HOSPODÁŘSTVÍ .....	79
4.1 Význam cestovního ruchu pro českou ekonomiku .....	79
4.2 Intervence České národní banky .....	81
4.2.1 Dopady intervencí České národní banky na českou ekonomiku .....	86
4.3 Vývoj cestovního ruchu v České republice po zavedení intervencí České národní banky .....	93
4.4 Výhled intervenčních opatření České národní banky .....	97
4.5 Vstup České republiky do Evropské měnové unie .....	99
5 MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE VE SLUŽBÁCH .....	101
5.1 Význam značky v mediální komunikaci .....	101
5.2 Vnímání značky zákazníkem .....	103
5.3 Využití médií pro komunikaci značky .....	105

6	FINANČNĚ-EKONOMICKÉ ŘÍZENÍ PODNIKŮ GASTRONOMIE, HOTELNICTVÍ A CESTOVNÍHO RUCHU.....	107
6.1	Financování podniku gastronomie, hotelnictví a cestovního ruchu .....	107
6.2	Finanční cíle podniku .....	112
6.3	Majetková a kapitálová struktura podniku .....	114
6.3.1	Výnosy, náklady, zisk .....	116
7	ŘÍZENÍ PROVOZU CESTOVNÍ KANCELÁŘE A CESTOVNÍ AGENTURY .....	119
7.1	Vymezení cestovní kanceláře, cestovní agentury a zájezdu .....	119
7.2	Typologie, právní úprava a pojištění cestovních kanceláří a agentur.....	122
7.3	Management v cestovní kanceláři a cestovní agentuře .....	125
7.3.1	Manažerské role a funkce v CK a CA.....	126
7.4	Strategie a marketingové řízení CK a CA .....	132
8	MANAGEMENT KVALITY V CESTOVNÍM RUCHU A HOTELNICTVÍ.....	143
8.1	Certifikace.....	146
8.1.1	Přehled vybraných manažerských metod řízení kvality.....	148
8.2	Problematika kvality v cestovním ruchu a v hotelnictví.....	151
8.2.1	Základní kvalitativní charakteristiky produktu cestovního ruchu....	154
8.2.2	Požadavky na kvalitu a řízení kvality v hotelnictví a v cestovním ruchu .....	155
8.3	Ochrana spotřebitele .....	156
9	VÝVOJ STRATEGICKÉHO MANAGEMENTU VINAŘSTVÍ NA ZAČÁTKU DRUHÉHO DESETILETÍ 21. STOLETÍ JAKO ASPEKT ZÁŽITKOVÉHO CESTOVNÍHO RUCHU.....	161
9.1	Vývoj odvětví vinařství po roce 2009 .....	161
9.2	Postup výroby vína.....	166
9.3	Klasifikace vín.....	167
9.3.1	Klasifikace vín dle barvy .....	167
9.3.2	Klasifikace vín dle obsahu cukru .....	168
9.3.3	Klasifikace vín dle třídy a druhu.....	168
9.4	Mezinárodní burzovní obchod s vínem .....	170
10	MANAŽERSKÉ ROZHODOVÁNÍ V PODMÍNKÁCH RIZIKA A NEJISTOTY – VYBRANÉ PROBLÉMY.....	173
10.1	Rozhodování v managementu.....	174
10.2	Proces rozhodování.....	175
10.3	Koncept rizika a nejistoty .....	176
10.4	Přístupy k analýze rizika a nejistoty .....	177
10.4.1	Analýza scénářů .....	177
10.4.2	Analýza citlivosti .....	178
10.4.3	Přístupy založené na pravděpodobnosti .....	178

10.4.4	Simulační metody – Monte Carlo .....	179
10.5	Odlíšnost mezi rizikem a nejistotou .....	180
11	<b>HISTORICKÝ PRIEREZ VÝVOJA KÚPEĽNÍCTVA A WELLNESS .....</b>	<b>183</b>
11.1	Starovek .....	183
11.2	Stredovek .....	184
11.3	Novovek .....	185
11.4	Vývoj v Slovenskej republike .....	186
11.4.1	Zaniknuté lokality kúpeľov na Slovensku .....	187
11.4.2	Súčasný stav zdrojov liečivých, termálnych a minerálnych vôd Slovenska .....	188
11.5	Záver .....	189
12	<b>POČÍTAČE V MANAŽERSKÉ PRAXI .....</b>	<b>191</b>
12.1	Historie počítačů .....	191
12.2	Základní koncepce počítače .....	192
12.3	Osobní počítač .....	194
12.3.1	Hardware .....	194
12.3.2	Základní deska a centrální procesorová jednotka .....	195
12.3.3	Operační paměť typu ROM .....	196
12.3.4	Operační paměť typu RAM .....	196
12.4	Zařízení pro ukládání dat – sekundární paměťová média .....	198
12.5	Software .....	199
12.6	Algoritmus a program .....	201
12.6.1	Sestavení algoritmu .....	201
12.6.2	Tvorba programu .....	204
12.6.3	Typy dat v programovacích jazycích .....	205
12.6.4	Proměnné a konstanty v programovacím jazyce .....	205
12.6.5	Operátory v programovacím jazyce .....	207
12.7	Funkce ve VBA .....	208
12.7.1	Předdefinované funkce ve VBA .....	209
12.8	Důležité programové konstrukce .....	210
	<b>POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA .....</b>	<b>211</b>
	<b>SHRNUTÍ .....</b>	<b>225</b>
	<b>SUMMARY .....</b>	<b>226</b>
	<b>ZUSAMMENFASSUNG .....</b>	<b>227</b>
	<b>AUTORSKÝ REJSTRÍK .....</b>	<b>229</b>
	<b>SPONZOŘI, INZERCE .....</b>	<b>231</b>