

Obsah

O autorce	11
Předmluva	13
Úvod do destinačního managementu	15
1 Základy managementu	17
1.1 Teorie řízení a management	18
1.2 Základní teoretické přístupy	19
1.2.1 <i>Klasické přístupy</i>	20
1.2.2 <i>Behavioristický přístup</i>	20
1.2.3 <i>Vědecký přístup</i>	22
1.2.4 <i>Technologický pokrok a manažerské přístupy</i>	22
1.3 Mechanismus řízení	24
1.3.1 <i>Plánování</i>	24
1.3.2 <i>Organizování</i>	27
1.3.3 <i>Vedení</i>	29
1.3.4 <i>Kontrolování</i>	31
1.3.5 <i>Průběžné řídicí funkce</i>	32
1.4 Strategie a taktiky řízení	32
2 Východiska destinačního managementu	37
2.1 Destinace	38
2.1.1 <i>Pojem destinace</i>	38
2.1.2 <i>Vymezení destinace</i>	40
2.1.3 <i>Aktéři cestovního ruchu</i>	45
2.2 Destinační management	50
2.2.1 <i>Princip 3K</i>	51
2.2.2 <i>Kooperace</i>	52
2.2.3 <i>Koordinace</i>	60
2.2.4 <i>Komunikace</i>	62

Destinační management jako proces řízení	69
3 Proces destinačního managementu	71
3.1 Mechanismus destinačního managementu	72
3.1.1 <i>Specifika mechanismu destinačního managementu</i>	73
3.2 Specifika destinačního managementu	75
3.2.1 <i>Dvojitá funkce destinační společnosti</i>	75
3.2.2 <i>Nejasné a špatně měřitelné cíle</i>	77
3.2.3 <i>Omezené možnosti vlivu</i>	78
3.2.4 <i>Velký vliv zájmových skupin</i>	78
3.2.5 <i>Nutnost legitimacy</i>	79
3.3 Funkce destinační společnosti	80
3.3.1 <i>Vymezení funkcí destinační společnosti</i>	81
3.3.2 <i>Strukturou ovlivněné funkce</i>	84
3.3.3 <i>Procesem ovlivněné funkce</i>	86
3.4 Aspekty úspěšného destinačního managementu	89
4 Strategické řízení destinační společnosti	93
4.1 Strategické řízení	94
4.2 Strategické plánování	95
4.2.1 <i>Strategie</i>	95
4.3 Strategie DMO krok za krokem	96
4.3.1 <i>Mise</i>	98
4.3.2 <i>Analytická část – vnitřní prostředí</i>	99
4.3.3 <i>Analytická část – vnější prostředí</i>	103
4.3.4 <i>SWOT analýza</i>	108
4.3.5 <i>Volba strategie návrhové části</i>	109
4.3.6 <i>Návrhová část</i>	110
4.3.7 <i>Indikátory</i>	115
5 Destinační benchmarking	119
5.1 Úvod do benchmarkingu	120
5.1.1 <i>Definice a podstata benchmarkingu</i>	120
5.1.2 <i>Typy benchmarkingu</i>	122
5.2 Benchmarkingový cyklus	123
5.2.1 <i>Benchmarking – plánování</i>	123
5.2.2 <i>Benchmarking – analýza</i>	125

5.2.3	<i>Benchmarking – integrace</i>	127
5.2.4	<i>Benchmarking – realizace</i>	128
5.3	Destinační benchmarking	128
5.3.1	<i>Typy destinačního benchmarkingu</i>	129
5.3.2	<i>Specifika měření destinačního benchmarkingu</i>	129
5.3.3	<i>Příklady destinačního benchmarkingu</i>	130
Destinační management a konkurenceschopnost		135
6	Řízení lidských zdrojů v destinaci	137
6.1	Lidské zdroje v destinaci	138
6.2	Východiska řízení lidských zdrojů v destinaci	139
6.2.1	<i>Dvojitá role výkonného manažera destinační společnosti</i>	139
6.3	Manažer a lídr	141
6.3.1	<i>Manažer destinační společnosti</i>	141
6.3.2	<i>Lídr aktérů cestovního ruchu</i>	144
6.3.3	<i>Manažer versus lídr</i>	146
7	Řízení kvality a destinace	149
7.1	Východiska řízení kvality	150
7.1.1	<i>Důvody pro řízení a zvyšování kvality</i>	150
7.1.2	<i>Pojem kvalita služeb</i>	151
7.1.3	<i>Koncepty a modely řízení kvality</i>	154
7.2	Koncepty řízení kvality pro destinaci	159
7.2.1	<i>Model destinačního TQM (D-TQM)</i>	160
7.2.2	<i>Další koncepty řízení kvality</i>	162
8	Řízení informací v destinaci	165
8.1	Informace v cestovním ruchu	166
8.1.1	<i>Klíčové zdroje informací o destinaci</i>	166
8.2	Řízení informací	168
8.2.1	<i>Informace – jejich vlastnosti a zpracování</i>	169
8.2.2	<i>Informační a komunikační technologie</i>	171
8.3	Informační systém destinačního managementu	175
8.3.1	<i>Fungování a funkce DMIS</i>	177
8.3.2	<i>Význam DMIS</i>	180

8.4	Digitalizace v cestovním ruchu	181
8.4.1	<i>Změny v trendech cestovního ruchu</i>	181
8.4.2	<i>Digitalizace a DMO</i>	185
9	Krizové řízení destinace	191
9.1	Krise a jejich klasifikace	192
9.1.1	<i>Typy krizových situací</i>	192
9.1.2	<i>Příklady krizí v cestovním ruchu</i>	195
9.2	Krizové řízení	197
9.2.1	<i>Proces krizového řízení</i>	197
9.2.2	<i>Krizové řízení z pohledu destinace</i>	200
9.3	Krizová komunikace	201
	Destinační management a udržitelnost	209
10	Řízení rekreačních zdrojů	211
10.1	Vlivy cestovního ruchu	212
10.1.1	<i>Model DPSIR</i>	212
10.1.2	<i>Příklady vlivů cestovního ruchu</i>	213
10.2	Proces řízení rekreačních zdrojů	218
10.2.1	<i>Rekreační zdroje</i>	218
10.2.2	<i>Mechanismus řízení rekreačních zdrojů</i>	219
10.3	Koncepty řízení rekreačních zdrojů	221
10.3.1	<i>Koncept únosné kapacity</i>	221
10.3.2	<i>Koncept limitu přijatelných změn</i>	223
10.3.3	<i>Model optimalizačního řízení cestovního ruchu</i>	225
10.3.4	<i>Spektrum rekreačních příležitostí</i>	225
11	Životní cyklus destinace a její rozvoj	229
11.1	Koncepty životního cyklu destinace	230
11.1.1	<i>Životní cyklus destinace z pohledu poptávky</i>	231
11.1.2	<i>Životní cyklus destinace coby produkt</i>	233
11.1.3	<i>Životní cyklus destinace s ekonomickým aspektem</i>	236
11.1.4	<i>Životní cyklus destinace podle turistických proudů</i>	239
11.2	Udržitelný rozvoj destinace	241

11.2.1	<i>Rozvojové projekty destinace</i>	242
11.2.2	<i>Znaky udržitelného rozvoje</i>	250
12	Návštěvnícký management	253
12.1	Východiska návštěvníckého managementu	254
12.2	Nástroje návštěvníckého managementu	255
12.2.1	<i>Přístupový management</i>	257
12.2.2	<i>Zonace</i>	259
12.2.3	<i>Cenová politika</i>	261
12.2.4	<i>Značení</i>	261
12.2.5	<i>Kodexy chování</i>	262
12.2.6	<i>Vzdělávací programy</i>	264
12.2.7	<i>Návštěvnícké centrum</i>	264
13	Management místních komunit	267
13.1	Místní komunita	268
13.2	Management místních komunit	269
13.2.1	<i>Role jednotlivých skupin komunity</i>	269
13.2.2	<i>Taktiky zapojení do procesů destinačního managementu</i>	276
	Destinační management v praxi	287
14	Zahraniční zkušenosti s destinačním managementem	289
14.1	Vývoj spolupráce v cestovním ruchu	290
14.1.1	<i>Budovací fáze</i>	291
14.1.2	<i>Růstová fáze</i>	291
14.1.3	<i>Koncentrační fáze</i>	292
14.1.4	<i>Konsolidační fáze</i>	293
14.2	Vývoj organizace cestovního ruchu	294
14.3	Klíčové poznatky zahraničních zkušeností	296
14.3.1	<i>Důvody k posílení spolupráce</i>	297
14.3.2	<i>Efektivní destinační management</i>	299
14.3.3	<i>Budoucnost spolupráce – outsourcing</i>	299

15	Domácí zkušenosti s destinačním managementem	303
15.1	Vývoj organizace cestovního ruchu v České republice	304
15.1.1	<i>Budovací fáze vývoje</i>	304
15.1.2	<i>Růstová fáze vývoje</i>	305
15.1.3	<i>Koncentrační fáze vývoje</i>	306
15.1.4	<i>Konsolidační fáze vývoje</i>	310
15.2	Vývoj spolupráce v cestovním ruchu České republiky	313
15.3	Postřehy k vývoji spolupráce a organizace cestovního ruchu v České republice	315
15.3.1	<i>Budoucnost destinačního managementu v České republice</i>	317
	Resumé	321
	Rejstřík	323
	Seznam tabulek	329
	Seznam obrázků	331
	Seznam vhladů	335