

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