

Obsah

Předmluva	9
MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU	
Úvodem	14
1 CÍLE A POJMY MARKETINGU	15
Otázky ke kapitole 1	17
Úkoly k řešení ke kapitole 1	17
Shrnutí pojmů z kapitoly 1	17
2 ZÁKLADNÍ PRAVIDLA MARKETINGU	18
2.1 Unique Selling Proposition – USP	18
2.2 Mezery na trhu	18
2.3 Umísťování produktu na trh (Positioning)	18
Otázky ke kapitole 2	19
Úkoly k řešení ke kapitole 2	19
Shrnutí pojmů z kapitoly 2	19
3 TYPOLOGIE PODNIKŮ CESTOVNÍHO RUCHU	20
Otázky ke kapitole 3	24
Úkoly k řešení ke kapitole 3	24
Shrnutí pojmů z kapitoly 3	24
4 MARKETINGOVÉ STRATEGIE PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB	25
4.1 Marketingové cíle podniku	26
4.2 Marketingové strategie podniku	26
4.3 Průzkum trhu	27
4.4 Segmentace trhu	28
4.5 Sdílený vzhled podniku	29
Otázky ke kapitole 4	30
Úkoly k řešení ke kapitole 4	31
Shrnutí pojmů z kapitoly 4	31
5 MARKETINGOVÉ NÁSTROJE SE ZVLÁŠTNÍM OHLEDEM NA CESTOVNÍ RUCH	32
5.1 Produktová politika	32
5.2 Cenová politika	33
5.3 Distribuční politika	35
5.4 Propagační politika – komunikace	36
5.4.1 Práce s veřejností (Public relations – PR)	37
5.4.2 Reklama	37
5.4.3 Podpora prodeje	40

5.5	Další 4 P	41
	Otázky ke kapitole 5	42
	Úkoly k řešení ke kapitole 5	43
	Shrnutí pojmů z kapitoly 5	43
6	NOVE NÁSTROJE MARKETINGOVÉ KOMUNIKACE	44
6.1	Digitální marketing	44
6.2	Internetový marketing	44
6.3	Virální marketing	46
6.4	Guerilla marketing	47
6.5	In-game marketing	48
6.6	Marketing na sociálních sítích	48
	Otázky ke kapitole 6	49
	Úkoly k řešení ke kapitole 6	49
	Shrnutí pojmů z kapitoly 6	49
7	PLÁNOVÁNÍ MĚDŮ A KONTROLA VÝSLEDKŮ	50
7.1	Kontrola účinnosti marketingových nástrojů	50
7.2	Rozpočet	50
7.3	Úkázka kalkulace produktu v cestovní kanceláři	51
	Otázky ke kapitole 7	53
	Úkoly k řešení ke kapitole 7	53
	Shrnutí pojmů z kapitoly 7	53
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	54

PÉČE O HOSTY A PLÁNOVÁNÍ AKCÍ

	Úvodem	58
1	CESTOVNÍ RUCH JAKO FENOMÉN NAŠÍ SPOLÉČNOSTI	59
1.1	Očekávání a potřeby lidí	63
1.1.1	Uspokojování potřeb v cestovním ruchu	64
1.1.2	Specifické aspekty nefyziologických potřeb v cestovním ruchu	64
1.2	Realizace uspokojování potřeb v rámci ubytovacích a stravovacích zařízení ...	65
	Otázky ke kapitole 1	66
	Úkoly k řešení ke kapitole 1	66
	Shrnutí pojmů z kapitoly 1	66
2	PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PÉČE O HOSTY	67
2.1	Typologie hostů	67
2.1.1	Typy hostů podle temperamentu	67
2.1.2	Typologie podle charakteru	68

2.1.3	Typologie podle věku	70
2.1.4	Typologie podle zeměpisného původu	70
2.1.5	Typologie podle pohlaví	71
2.1.6	Typologie hostů podle oblastí zájmů	71
2.2	Úloha animátora v péči o hosty	72
2.3	Všeobecné požadavky na animátora	73
3	ZACHÁZENÍ S CIZÍMI JAZYKY, KULTURAMI A JINÝM ŽIVOTNÍM STYLEM	74
	Otázky ke kapitole 2 a 3	75
	Úkoly k řešení ke kapitole 2 a 3	75
	Shrnutí pojmů z kapitoly 2 a 3	75
4	ANALÝZA PROSTŘEDÍ	76
4.1	Analýza struktury hostů	76
4.2	Analýza přání hostů	76
4.3	Analýza podmínek podniku	76
4.4	Analýza konkurence	77
	Otázky ke kapitole 4	77
	Úkoly k řešení ke kapitole 4	78
	Shrnutí pojmů z kapitoly 4	78
5	PROGRAMY A PLÁNOVÁNÍ AKČÍ PRO SPECIFICKÉ CÍLOVÉ SKUPINY	79
5.1	Podmínky pro aktivní péči o hosty	79
5.2	Informační nástroje	79
5.3	Osobní péče	80
5.4	Praktické zacházení s hostem	80
5.5	Zvyšování vnímání zážitků	80
5.6	Využívání vnitřních prostor podniku	81
5.7	Využívání volného prostoru kolem ubytovacího zařízení	82
5.8	Nabídky, které nevyžadují žádné zvláštní prostory, ale ke kterým je nutno mít k dispozici vhodné osoby	82
5.9	Nabídky, které spojují hosty navzájem, ale i s místem dovolené	87
5.10	Nabídky pro cyklisty, lyžaře a jiné specifické skupiny	83
5.11	Nabídky pro semináře, školení, kurzy, konference apod.	84
5.12	Nabídky pro teambuildingové akce	84
	Otázky ke kapitole 5	86
	Úkoly k řešení ke kapitole 5	86
	Shrnutí pojmů z kapitoly 5	87
6	ZPĚTNÁ VAZBA OD HOSTŮ	88
	Otázky ke kapitole 6	89
	Úkoly k řešení ke kapitole 6	89
	Shrnutí pojmů z kapitoly 6	89

7	DOKUMENTACE A KALKULACE AKCI	90
	Otázky ke kapitole 7	92
	Shrnutí pojmů z kapitoly 7	92
8	PROJEKTY PLÁNOVÁNÍ AKCI	93
8.1	Náměty různých druhů akcí	95
8.2	Řešení prakticky orientovaných problémů	95
	Úkoly k řešení ke kapitole 8 a všem předchozím	96
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	97

UDRŽITELNÁ VENKOVSKÁ TURISTIKA

	Úvodem	102
1	CESTOVNÍ RUCH A VENKOVSKÁ TURISTIKA	103
1.1	Venkovský cestovní ruch a venkovský prostor	103
1.2	Cestovní ruch a venkovská turistika	103
1.3	Nové formy cestovního ruchu v České republice	105
1.4	Počátky venkovské turistiky a vývojové změny na českém venkově	108
1.5	Současný stav podnikání ve venkovské turistice v České republice	109
2	PRODUKTY V RÁMCI VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU	111
3	UDRŽITELNÝ ROZVOJ VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU	115
4	EKONOMICKÉ PŘÍNOSY PODNIKÁNÍ VE VENKOVSKÉM CESTOVNÍM RUCHU	116
5	BUDOUCNOST VENKOVSKÉ TURISTIKY V ČESKÉ REPUBLICE	120
6	ZAMĚŠTNÁNÍ A AKTIVITY VE VENKOVSKÉ TURISTICE	121
6.1	Ubytování jako hlavní produkt	121
6.2	Doprovodné programy	121
	Závěr	124
	Kontrolní otázky	127
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	128
	Případová studie	129

TECHNIKA CESTOVNÍHO RUCHU

Úvodem	134
1 EKONOMICKÉ ASPEKTY A TRENDY V CESTOVNÍM RUCHU; FORMY A DRUHY	135
1.1 Vymezení pojmu cestovní ruch	135
1.2 Ekonomické aspekty a trendy v cestovním ruchu	135
1.3 Formy a druhy cestovního ruchu	137
1.4 Služby cestovního ruchu	141
Otázky ke kapitole 1	146
Úkoly k řešení ke kapitole 1	146
Shrnutí pojmů z kapitoly 1	146
2 PRÁCE PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	147
2.1 Vymezení pojmů	147
2.2 Spolupráce průvodců na světové, evropské a republikové úrovni	147
2.3 Druhy průvodcovských činností	148
2.4 Kvalifikace průvodce cestovního ruchu	150
Otázky ke kapitole 2	152
Úkoly k řešení ke kapitole 2	152
Shrnutí pojmů z kapitoly 2	152
3 UPLATNĚNÍ PRAVNÍCH PODMINEK ŽIVNOSTENSKÉHO PODNIKÁNÍ PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	153
3.1 Živnost průvodce cestovního ruchu	153
3.2 Základní povinnosti živnostníka vůči státu	153
Otázky ke kapitole 3	154
Úkoly k řešení ke kapitole 3	154
Shrnutí pojmů z kapitoly 3	154
4 PŘÍPRAVA PRŮVODCE NA AKCI	155
4.1 Přidělení akce	155
4.2 Zpracování informačního minima	155
4.3 Topografická příprava	155
4.4 Chronologická příprava	158
4.5 Psychologická příprava	159
Otázky ke kapitole 4	163
Úkoly k řešení ke kapitole 4	163
Shrnutí pojmů z kapitoly 4	163
5 PROVEDENÍ AKCE, JEJÍ VYHODNOCENÍ A VYUČOVÁNÍ	164
5.1 Pracovní agenda průvodce	164
5.2 Provedení akce	165

5.3	Zásady správného výkladu	168
5.4	Řešení mimořádných událostí během akce	169
5.5	Vyhodnocení zájezdu a vyúčtování průvodcovské odměny	170
	Otázky ke kapitole 5	170
	Úkoly k řešení ke kapitole 5	171
	Shrnutí pojmů z kapitoly 5	171
6	UPLATNĚNÍ PROFESIONÁLNÍHO JEDNÁNÍ V PRÁCI PRŮVODCE	172
6.1	Vlastnosti průvodce v cestovním ruchu	172
6.2	Styl práce průvodce	173
6.3	Společenský protokol	173
6.4	Úprava zevnějšku	174
	Otázky ke kapitole 6.	175
	Úkoly k řešení ke kapitole 6	175
	Shrnutí pojmů z kapitoly 6	175
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	176