

OBSAH

ÚVOD

1 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1 Podstata a zvláštnosti služeb cestovního ruchu

1.2 Klasifikace a charakteristika služeb cestovního ruchu

1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu

1.4 Občanskoprávní aspekty poskytování služeb cestovního ruchu

2 SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ

2.1 Význam a funkce cestovních kanceláří v rozvoji cestovního ruchu

2.2 Klasifikace cestovních kanceláří

2.3 Cestovní kanceláře v ČR

2.4 Organizační struktura cestovní kanceláře

2.5 Sortiment služeb cestovních kanceláří

2.5.1 Zájezdová činnost

2.5.1.1 Organizačně technické zabezpečení zájezdů

2.5.1.2 Ceny zájezdů

2.5.1.3 Nabídka a prodej zájezdů

2.5.2 Specifické služby cestovních kanceláří

2.5.2.1 Obstarávání lázeňských léčebných pobytů

2.5.2.2 Kongresové akce

2.5.2.3 Lovecká turistika

2.5.2.4 Ostatní specifické služby

3 DOPRAVNÍ SLUŽBY

3.1 Služby železniční dopravy

3.1.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb

3.1.2 Sortiment poskytovaných služeb

3.1.3 Práva a povinnosti cestujících

3.1.4 Jízdní řády

3.1.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace

3.2 Služby letecké dopravy

3.2.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb

3.2.2 Sortiment poskytovaných služeb

3.2.3 Práva a povinnosti cestujících

3.2.4 Letové řády

3.2.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace

3.2.6 Kódy ICAO a IATA v dopravních ceninách

3.3 Služby silniční dopravy

OBSAH

ÚVOD	3
1 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU	5
1.1 Podstata a zvláštnosti služeb cestovního ruchu	6
1.2 Klasifikace a charakteristika služeb cestovního ruchu	8
1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu	11
1.4 Občanskoprávní aspekty poskytování služeb cestovního ruchu	12
2 SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	17
2.1 Význam a funkce cestovních kancelářů v rozvoji cestovního ruchu	17
2.2 Klasifikace cestovních kancelářů	18
2.3 Cestovní kanceláře v ČR	19
2.4 Organizační struktura cestovních kancelářů	23
2.5 Sortiment služeb cestovních kancelářů	24
2.5.1 Zájezdová činnost	25
2.5.1.1 Organizačně technické zabezpečení zájezdů	26
2.5.1.2 Ceny zájezdů	28
2.5.1.3 Nabídka a prodej zájezdů	29
2.5.2 Specifické služby cestovních kancelářů	35
2.5.2.1 Obstarávání lázeňských léčebných pobytů	35
2.5.2.2 Kongresové akce	36
2.5.2.3 Lovecká turistika	37
2.5.2.4 Ostatní specifické služby	38
3 DOPRAVNÍ SLUŽBY	41
3.1 Služby železniční dopravy	41
3.1.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	42
3.1.2 Sortiment poskytovaných služeb	42
3.1.3 Práva a povinnosti cestujících	43
3.1.4 Jízdní řády	44
3.1.5 Dopravní ceny, tarify, slevy a reklamace	45
3.2 Služby letecké dopravy	47
3.2.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	47
3.2.2 Sortiment poskytovaných služeb	48
3.2.3 Práva a povinnosti cestujících	49
3.2.4 Letové řády	51
3.2.5 Dopravní ceny, tarify, slevy a reklamace	52
3.2.6 Kódy ICAO a IATA v dopravních ceninách	54
3.3 Služby silniční dopravy	55
3.3.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	55
3.3.2 Sortiment poskytovaných služeb	57
3.3.3 Práva a povinnosti cestujících	58
3.3.4 Jízdní řády	58
3.3.5 Dopravní ceny, tarify, slevy a reklamace	58
3.4 Služby vodní dopravy	59
3.4.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb	60
3.4.2 Sortiment poskytovaných služeb	60
3.5 Služby ostatní dopravy	61
4 UBYTOVACÍ SLUŽBY	65
4.1 Kategorizace ubytovacích zařízení	65
4.2 Péče o hosta v ubytovacím zařízení	69
4.2.1 Příchod hosta	70
4.2.2 Pobyt hosta	70
4.2.3 Odjezd hosta	71
4.3 Služby v ubytovacím středisku	71
4.3.1 Placené a neplacené služby	72
4.3.2 Služby jednotlivých pracovišť	72
4.4 Odpovědnost za vnesené věci a jiné škody způsobené ubytovanému hostu	74
5 STRAVOVACÍ SLUŽBY	77
5.1 Kategorizace odbytových středisek restauračního stravování	77
5.2 Nabídka a prodej v odbytových střediscích	80
5.2.1 Jídelní a nápojový lístek	80
5.2.2 Formy prodeje	82
5.2.3 Rychlé formy stravování	83
5.3 Stolování	84
5.4 Odpovědnost za škodu na odložených věcech hosta	84
5.5 Světová a národní gastronomie	85
6 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY	91
6.1 Kategorizace lázeňských zařízení	92
6.2 Služby lázeňské péče	93
6.2.1 Základní služby	93
6.2.2 Doplňkové služby	95
6.3 Druhy lázeňských pobytů	96
7 POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU	99
7.1 Druhy pojištění	100
7.1.1 Hromadné sdružené pojištění účastníků zájezdů v tuzemsku a účastníků hromadných cest v rámci individuální turistiky do ciziny organizované cestovní kanceláří	101
7.1.2 Hromadné sdružené pojištění účastníků zájezdů a pobytů v zahraničí organizovaných cestovní kanceláří	102