

Obsah

Úvod	9
1. Charakteristika cestovního ruchu a jeho členění	11
1.1 Základní složky cestovního ruchu	11
1.2 Význam cestovního ruchu	13
1.3 Vývoj cestovního ruchu	13
1.4 Typologie cestovního ruchu.....	16
1.5 Předpoklady cestovního ruchu	20
1.6 Rajonizace.....	21
2. Přehled služeb cestovního ruchu	27
2.1 Dělení služeb	28
2.2 Subjekty poskytující nebo zajišťující služby.....	31
2.3 Cestovní kanceláře.....	34
3. Ubytovací služby	41
3.1 Kategorizace ubytovacích zařízení.....	42
3.2 Organizace a technika ubytovacích služeb	46
3.3 Služby v ubytovacím středisku	48
3.4 Placené a neplacené služby	49
3.5 Služby vzácným hostům	51
3.6 Základní hotelová evidence.....	51
3.7 Cenová politika a způsoby zúčtování s hostem.....	52
4. Stravovací služby	55
4.1 Kategorizace hostinských zařízení	55
4.2 Charakteristika jednotlivých kategorií hostinských provozoven	57
4.3 Zařazení stravovacích zařízení	59
4.4 Technika stravovacích služeb	61
5. Dispoziční řešení vybraného zařízení ubytovacích a stravovacích služeb	63
5.1 Předmět dispozičního řešení	63
6. Dopravní služby	67
6.1 Železniční doprava	68
6.2 Letecká doprava.....	69
6.3 Silniční doprava	70
6.4 Vodní doprava	70
6.5 Ostatní druhy přepravy	71
7. Průvodcovské služby	75
7.1 Osobnost průvodce	75

7.2	Psychologické aspekty průvodcovské činnosti.....	75
7.3	Typologie účastníků cestovního ruchu	76
7.4	Pracovní agenda průvodce.....	78
7.5	Specifické povinnosti průvodce podle dopravního prostředku ..	82
7.6	Povinnosti průvodce v případě mimořádné události.....	84
7.7	Organizace cestovního ruchu.....	88
8.	Pojištění v cestovním ruchu	91
8.1	Pojem a způsob pojištění	91
8.2	Druhy pojištění.....	93
8.3	Hlášení a likvidace pojistných událostí	94
9.	Lázeňské služby	97
9.1	Lázeňská místa v ČR podle indikací	97
9.2	Organizace a technika lázeňských služeb.....	99
10.	Směnárenské služby	101
10.1	Vymezení obsahu směnárenské činnosti.....	101
10.2	Subjekty zajišťující směnárenské služby.....	104
10.3	Kurs měny a kursovní lístek	105
11.	Pasová, vízová a celní technika	107
11.1	Cestovní doklady v zahraničním cestovním ruchu	107
11.2	Podmínky a způsoby nabytí cestovních dokladů.....	109
11.3	Vízum	111
11.4	Celní technika.....	113
11.5	Devizová kontrola	115
11.6	Služby cestovních kanceláří v pasové a vízové agendě	115
12.	Železniční přeprava osob.....	117
12.1	Nároky na železniční přepravu v cestovním ruchu.....	117
12.2	Materiálně-technická základna železniční dopravy	118
12.3	Vnitrostátní železniční přeprava - její základní předpisy.....	119
12.4	Jízdní řády	120
12.5	Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace	120
12.6	Přeprava v lůžkových a lehátkových vozech	122
12.7	Podmínky pro používání restauračních (jidelních) vozů a oddílů.....	123
12.8	Přeprava cestovních zavazadel.....	124
12.9	Mezinárodní železniční přeprava.....	125
12.10	Mezinárodní železniční přeprava osob - výpočet ceny jízdného	125
12.11	Dopravní dokumenty	126
12.12	Přeprava cestujících ve zvláštních vlacích a vozech.....	126
13.	Letecká přeprava	129
13.1	Členění letecké dopravy	129

13.2 Materiálně-technická základna letecké dopravy.....	129
13.3 Zajištění vnitrostátní letecké přepravy.....	131
13.4 Letové řády.....	131
13.5 Tarify ve vnitrostátní letecké přepravě.....	132
13.6 Rezervační systém.....	134
13.7 Služby poskytované letecky přepravovaným cestujícím.....	136
13.8 Práva a povinnosti přepravovaných cestujících.....	138
13.9 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace pro mezinárodní převahu.....	139
13.10 Mezinárodní dohody.....	141
14. Silniční přeprava.....	143
14.1 Silniční síť v ČR.....	143
14.2 Pravidelná přeprava osob.....	144
14.3 Jízdní řády.....	145
14.4 Práva a povinnosti cestujících.....	145
14.5 Dopravní ceniny.....	146
14.6 Slevy jízdného.....	146
14.7 Nepravidelná přeprava osob.....	146
14.8 Mezinárodní silniční doprava.....	147
14.9 Hromadná přeprava.....	148
14.10 Individuální mototuristika.....	148
15. Zájezdová činnost cestovní kanceláře.....	151
15.1 Vymezení a klasifikace zájezdové činnosti.....	151
15.2 Druhy zájezdů organizovaných cestovními kancelářemi.....	152
15.3 Nabídka a prodej zájezdů.....	153
15.4 Organizačně-technické zabezpečení zájezdové činnosti.....	155
15.5 Specifické služby cestovních kanceláří.....	157
Seznam literatury.....	161

poznávací stránku problematiky, ale umožňuje prověřovat své znalosti kontrolními otázkami uvedenými za každou kapitolou. Chce tak pomoci upevňovat, procvičovat a rozvíjet základní poznatky získané studiem i přednáškami a konzultacemi.

PaedDr. Zdeněk Mací
ředitel soukromé hotelové školy
v Pardubicích