

OBSAH

kapitola	Str.
1. Úvod	1
2. Systém cestovního ruchu	6
2.1. Obecné pojetí systémů	6
2.2. Systém turizmu	7
2.3. Diverzita jako obecný základ turizmu	10
2.4. Turizmus a byznys modelování	11
2.5. Organizace cestovního ruchu	13
2.5. Souhrnná charakteristika systémů cestovního ruchu	14
3. Členění cestovního ruchu	16
3.1. Druhy cestovního ruchu	16
3.2. Formy cestovního ruchu	17
3.3. Destinace cestovního ruchu	18
4. Lidé – hlavní objekt logistiky cestovního ruchu	21
4.1. Typologie turistů	22
4.2. Aplikace typologie turistů na cestovní ruch	25
5. Metody analýzy dat a technologie logistiky	29
5.1. Stručný přehled základních metod analýzy dat	30
5.1.1. Matematická statistika	30
5.1.2. Geostatistika	33
5.1.3. Průzkumová analýza dat	34
5.1.4. Multivariační postupy	35
5.1.5. Heuristické procedury rozpoznávání obrazů	39
5.1.6. Metody analýzy časových řad	41
5.2. Teorie optimalizace	42
5.3. Metody operační analýzy	44
5.4. Metody umělé inteligence	47
5.5. Metody tvořivého myšlení	49
5.6. Dotazníková šetření	51
5.7. Metody rozmístování objektů	53
5.8. Logistické technologie	55
6. Modelování logistických problémů turizmu	58
6.1. Obecné přístupy k modelování	58
6.2. Modelování a analýzy v cestovním ruchu	60
6.3. Reverzní logistika v cestovním ruchu	63
7. Logistika přípravné etapy	66
7.1. Logistický řetězec	66
7.2. Náplň činnosti cestovních kancelářů	69
7.3. Aplikace elektronického podnikání	74
7.4. Informační a rezervační systémy	75
7.5. Prezentace cestovní kanceláře na internetu	81
8. Logistika přepravy v turizmu	82
8.1. Schéma logistického řetězce	83
8.2. Význam dopravy pro cestovní ruch	85

8.2.1. Letecká doprava	85
8.2.2. Železniční doprava	88
8.2.3. Lanová doprava	92
8.2.4. Silniční doprava	92
8.2.5. Vodní doprava	94
8.2.6. Městská hromadná doprava	96
8.2.7. Integrovaný dopravní systém (IDS)	97
8.2.8. Specifické způsoby přepravy turistů	99
8.3. Technologický rozvoj dopravy	100
8.4. Dopravní problémy	102
8.5. Logistika zpětné přepravy	104
8.6. Vízové, celní, devizové a zdravotní předpisy	104
9. Logistika v turistické destinaci	106
9.1. Logistika ubytování	109
9.2. Logistika stravování	112
9.3. Logistika přepravy v destinaci	114
9.4. Logistika fakultativních a animačních služeb	116
9.5. Delegát cestovní kanceláře	116
9.6. Informační služby v destinaci	117
9.7. Požadavky hostů	118
9.8. Management a marketing turistických destinací	119
10. Virtuální turizmus a podnikání	123
10.1. Virtuální turizmus	123
10.2. Praktický přínos virtuálního turizmu	127
10.3. Virtuální podnikání	129
10.4. Význam virtuálního turizmu a podnikání	131
11. Řízení jakosti v cestovním ruchu	132
11.1. Kvalita služeb	132
11.2. Controlling	135
12. Závěr	136
13. Literatura	141

Recenzovali: Prof. Ing. Pavol Rybár, PhD.
Prof. Ing. Vladimír Strakoš, DrSc.