

# OBSAH

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ÚVOD .....</b>                                                                | <b>9</b>  |
| <b>1 VOLNÝ ČAS A CESTOVNÍ RUCH .....</b>                                         | <b>11</b> |
| 1.1 Volný čas a cestování.....                                                   | 11        |
| 1.2 Cestovní ruch.....                                                           | 14        |
| 1.3 Specifika služeb cestovního ruchu .....                                      | 16        |
| 1.4 Přínosy a negativa cestovního ruchu .....                                    | 18        |
| 1.4.1 Přínosy cestovního ruchu .....                                             | 18        |
| 1.4.2 Negativa cestovního ruchu .....                                            | 19        |
| <b>2 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU .....</b>                                           | <b>22</b> |
| 2.1 Klasifikace služeb cestovního ruchu .....                                    | 23        |
| 2.2 Produkt cestovního ruchu a jeho tvorba .....                                 | 27        |
| 2.3 Lidský faktor ve službách cestovního ruchu .....                             | 30        |
| <b>3 KOOPERACE A ZÁJMOVÉ SKUPINY V CESTOVNÍM RUCHU .....</b>                     | <b>35</b> |
| 3.1 Měření výkonnosti v cestovním ruchu .....                                    | 39        |
| <b>4 ORGANIZACE CESTOVNÍHO RUCHU .....</b>                                       | <b>48</b> |
| 4.1 Turistická informační centra.....                                            | 48        |
| 4.2 Destinační management.....                                                   | 49        |
| 4.3 Cestovní kanceláře a cestovní agentury .....                                 | 52        |
| 4.3.1 Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou .....                  | 55        |
| 4.3.2 Právní úprava podnikání cestovních kanceláří a agentur .....               | 58        |
| 4.3.3 Zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti<br>cestovního ruchu ..... | 61        |
| <b>5 TRVALE UDRŽITELNÝ ROZVOJ .....</b>                                          | <b>66</b> |
| 5.1 Pilíře trvale udržitelného rozvoje .....                                     | 68        |
| 5.1.1 Ekonomický pilíř.....                                                      | 69        |
| 5.1.2 Environmentální pilíř .....                                                | 70        |
| 5.1.3 Sociální pilíř .....                                                       | 70        |
| 5.2 Vztahy mezi jednotlivými pilíři udržitelnosti.....                           | 71        |

|          |                                                                       |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>6</b> | <b>ÚVOD DO PROCESNÍHO ŘÍZENÍ .....</b>                                | <b>75</b>  |
| 6.1      | Podnikový proces .....                                                | 75         |
| 6.2      | Druhy podnikových procesů.....                                        | 77         |
| 6.3      | Procesní řízení .....                                                 | 78         |
| 6.3.1    | Hlavní zásady procesního řízení .....                                 | 80         |
| 6.3.2    | Výhody procesního řízení .....                                        | 81         |
| 6.3.3    | Vyzrálост procesního řízení .....                                     | 81         |
| 6.3.4    | Zavádění procesního řízení .....                                      | 82         |
| 6.4      | Modelování procesů .....                                              | 84         |
| 6.5      | Zlepšování procesů .....                                              | 89         |
| 6.5.1    | Lean .....                                                            | 90         |
| 6.5.2    | Six Sigma .....                                                       | 91         |
| 6.5.3    | Reengineering.....                                                    | 91         |
| 6.6      | Měření výkonnosti procesů .....                                       | 92         |
| 6.7      | Role v procesním řízení .....                                         | 94         |
| 6.7.1    | Vlastník procesu.....                                                 | 95         |
| 6.7.2    | Procesní analytik .....                                               | 96         |
| 6.7.3    | Lean specialista .....                                                | 96         |
| 6.7.4    | Centrum excellence .....                                              | 96         |
| 6.8      | Moderní trendy v procesním řízení .....                               | 97         |
| 6.9      | Proces procesního řízení.....                                         | 97         |
| <b>7</b> | <b>KVALITA SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU .....</b>                          | <b>101</b> |
| 7.1      | Standardizace úrovně služeb cestovního ruchu .....                    | 102        |
| 7.2      | Metody měření kvality služeb cestovního ruchu.....                    | 103        |
| 7.3      | Český systém kvality služeb.....                                      | 106        |
| 7.4      | Procesní řízení a kvalita služeb .....                                | 107        |
| <b>8</b> | <b>PROCESNÍ ŘÍZENÍ V CESTOVNÍM RUCHU .....</b>                        | <b>110</b> |
| 8.1      | Procesní řízení v podnicích cestovního ruchu a jejich inovace .....   | 110        |
| 8.1.1    | Důležitost vztahu zákazníka a poskytovatele služby<br>v procesu ..... | 111        |
| 8.1.2    | Inovace procesů služeb v cestovním ruchu .....                        | 113        |
| 8.2      | Klasifikace procesů v podnicích cestovního ruchu .....                | 116        |
| 8.2.1    | Procesy v cestovní kanceláři .....                                    | 116        |
| 8.2.2    | Procesy v cestovní agentuře .....                                     | 117        |
| 8.2.3    | Procesy v turistickém informačním centru.....                         | 117        |
| 8.2.4    | Procesy organizací destinačního managementu.....                      | 121        |
| 8.3      | Reengineering procesů v cestovním ruchu .....                         | 124        |
| 8.4      | Metody měření výkonnosti klíčových procesů<br>a jejich hodnocení..... | 125        |

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>9 METODIKA VÝZKUMU .....</b>                                                      | <b>129</b> |
| 9.1 Definování cílů výzkumného projektu .....                                        | 129        |
| 9.2 Aplikované metody zpracování práce .....                                         | 129        |
| 9.2.1 Kvalitativní výzkum .....                                                      | 130        |
| 9.2.2 Kvantitativní výzkum .....                                                     | 132        |
| <b>10 IDENTIFIKACE KLÍČOVÝCH PROCESŮ VYBRANÝCH ČINNOSTÍ CR .....</b>                 | <b>136</b> |
| 10.1 Klíčové procesy dle výsledků strukturovaných rozhovorů .....                    | 136        |
| 10.1.1 Poslání a cíl organizací cestovního ruchu .....                               | 136        |
| 10.1.2 Definice zákazníka a jeho očekávání .....                                     | 137        |
| 10.1.3 Identifikace klíčových procesů .....                                          | 139        |
| 10.1.4 Měření úspěšnosti procesů .....                                               | 145        |
| 10.2 Případová studie .....                                                          | 146        |
| 10.3 Shrnutí výsledků kvalitativního šetření .....                                   | 154        |
| 10.4 Procesy, služby a problémy v cestovních kancelářích .....                       | 155        |
| <b>11 PROCESNÍ ŘÍZENÍ V CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍCH<br/>A CESTOVNÍCH AGENTURÁCH .....</b> | <b>161</b> |
| 11.1 Výkonový pohled .....                                                           | 162        |
| 11.2 Datový pohled .....                                                             | 163        |
| 11.3 Funkční pohled .....                                                            | 165        |
| 11.4 Organizační pohled .....                                                        | 168        |
| 11.5 Procesy .....                                                                   | 170        |
| 11.5.1 Procesní architektura cestovních kanceláří .....                              | 174        |
| 11.5.2 Procesní architektura cestovních agentur .....                                | 177        |
| <b>ZÁKLADNÍ POJMY .....</b>                                                          | <b>179</b> |
| <b>AUTOŘI PUBLIKACE .....</b>                                                        | <b>185</b> |
| <b>PŘÍLOHA I</b>                                                                     |            |
| Vzor formuláře pro informace k zájezdu a spojeným cestovním službám ...              | 187        |
| <b>PŘÍLOHA II</b>                                                                    |            |
| Seznam cestovních kanceláří a agentur AČCKA .....                                    | 193        |
| <b>PŘÍLOHA III</b>                                                                   |            |
| Struktura dotazníkového šetření .....                                                | 199        |
| <b>PŘÍLOHA IV</b>                                                                    |            |
| Struktura rozhovorů .....                                                            | 207        |

**PŘÍLOHA V**

Seznam certifikovaných organizací destinačního managementu.....209

**PŘÍLOHA VI**

Zákon č. 159/1999 Sb. ....213

**SEZNAM GRAFŮ** .....243

**SEZNAM OBRÁZKŮ** .....245

**SEZNAM TABULEK** .....247

**ABSTRACT**.....249