

2 Obsah modulu

1	CÍLE MODULU	5
2	OBSAH MODULU	6
3	LEKCE	10
	LEKCE Č. 1: VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ V CESTOVNÍM RUCHU	10
1	Úvod	10
2	Kapitoly	10
2.1	Základní pojmy používané v cestovním ruchu	10
2.2	Specifické rysy služeb cestovního ruchu	10
2.3	Druhy a typy turistických produktů (zájezdů)	11
2.4	Metody distribuce turistických produktů	11
2.5	Vlivy, které působí na úspěšnost turistického produktu	11
3	Shrnutí	12
	LEKCE Č. 2: PRÁVNÍ OTÁZKY TVORBY TURISTICKÉHO PRODUKTU	13
1	Úvod	13
2	Kapitoly	13
2.1	Cestovní kancelář	13
2.2	Cestovní agentura	13
2.3	Zprostředkovatelské smlouvy a závazky z nich vyplývající	14
2.4	Ochrana autorských práv při tvorbě katalogu a reklamy	14
2.5	Reklamace a jiná práva spotřebitele	15
3	Shrnutí	15
	LEKCE Č. 3: ROLE CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	16
1	Úvod	16
2	Kapitoly	16
2.1	Role cestovní kanceláře v cestovním ruchu	16
2.2	Typy cestovních kanceláří	16
2.3	Produktová kooperace	17
2.4	Prodejní kooperace	18
2.5	Marketingová kooperace	18
3	Shrnutí	18
	LEKCE Č. 4: ROLE CESTOVNÍCH AGENTUR	19
1	Úvod	19
2	Kapitoly	19
2.1	Činnosti a povinnosti cestovních agentur	19
2.2	Spolupráce CK a CA	19
2.3	Vlastní produktové aktivity CA	20
2.4	Druhy prodejních kanálů CA	20
2.5	Reklamní aktivity	20
2.6	Prodejní dovednosti a komunikace se zákazníkem	20
3	Shrnutí	22
	LEKCE Č. 5: PROVOZ A ŘÍZENÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE	23
1	Úvod	23
2	Kapitoly	23
2.1	Zaměření (specializace) cestovní kanceláře	23
2.2	Struktura oddělení CK (produkce, prodej, marketing, ekonomika, management apod.)	23
2.3	Personalistika – osobní zdroje	24
2.4	Kooperace, marketing, reklama	24
3	Shrnutí	24
	LEKCE Č. 6: TVORBA TURISTICKÉHO PRODUKTU	25
1	Úvod	25
2	Kapitoly	25
2.1	Vymezení pojmu zájezd dle Zákona č. 159/1999 Sb.	25
2.2	Zásady tvorby turistického produktu	25
2.3	Fáze tvorby turistického produktu	25
2.4	Formy distribuce a prodeje turistického produktu	26
2.5	Formy realizace turistického produktu	26
2.6	Nástroje podpory prodeje směrem k zákazníkovi	26
2.7	Nástroje podpory prodeje směrem k proviznímu prodejci	27
3	Shrnutí	27

LEKCE Č. 7: CENOTVORBA S VAZBOU NA ODLIŠNÉ TYPY TURISTICKÉHO PRODUKTU	
A JEHO ZPŮSOBY PRODEJE	
	.28
1 Úvod	28
2 Kapitoly	28
2.1 Cenotvorba pobytového zájezdu	29
2.2 Cenotvorba poznávacího zájezdu	30
2.3 Cenotvorba forfaitového zájezdu	30
2.4 Cenotvorba „programových (produktových) balíčků“	30
3 Shrnutí	31
LEKCE Č. 8: VEŘEJNÝ SEKTOR CESTOVNÍHO RUCHU	
	.32
1 Úvod	32
2 Kapitoly	32
2.1 Organizace cestovního ruchu v České republice	32
2.2 Druhy turistických informačních center a činnost Asociace turistických a informačních center . . .	33
2.3 Zájmové podnikatelské organizace a jejich aktivity	33
2.4 Statistika v cestovním ruchu	33
3 Shrnutí	34
LEKCE Č. 9: INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE V ČR	
	.35
1 Úvod	35
2 Kapitoly	35
2.1 Typy informací používané v cestovním ruchu	35
2.2 Základní informační a rezervační systémy využívané CK, globální distribuční systémy	35
2.3 Informační technologie (IT) využívané cestovními kancelářemi	35
2.4 Internet a on-line rezervace	36
3 Shrnutí	36
LEKCE Č. 10: HODNOCENÍ ÚKOLŮ A EVALUACE	
	.38
1 Úvod a shrnutí	38
LITERATURA	
	.39
SEZNAM PŘÍLOH NA CD	
	.40

Obsah pracovního sešitu

OBSAH PRACOVNÍHO SEŠITU	8
LEKCE Č. 1: VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ V ČR	42
1 Prezentace problémových témat	42
2 Případová studie	43
3 Zadání úkolů	44
4 Témata k diskusi	45
LEKCE Č. 2: PRÁVNÍ OTÁZKY TVORBY TURISTICKÉHO PRODUKTU	46
1 Prezentace problémových témat	46
2 Případová studie	47
3 Témata k diskusi	50
LEKCE Č. 3: ROLE CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	51
1 Prezentace problémových témat	51
2 Případová studie	52
3 Zadání úkolů	53
4 Témata k diskusi	54
LEKCE Č. 4: ROLE CESTOVNÍCH AGENTUR	55
1 Prezentace problémových témat	55
2 Případová studie	56
3 Témata k diskusi	57
LEKCE Č. 5: PROVOZ A ŘÍZENÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE	58
1 Prezentace problémových témat	58
2 Případová studie	59
3 Zadání úkolů	60
4 Témata k diskusi	61
LEKCE Č. 6: TVORBA TURISTICKÉHO PRODUKTU	62
1 Prezentace problémových témat	62
2 Případová studie	63
3 Témata k diskusi	64
LEKCE Č. 7: CENOTVORBA S VAZBOU NA ODLIŠNÉ TYPY TURISTICKÉHO PRODUKTU A JEHO ZPŮSOB PRODEJ	65
1 Prezentace problémových témat	65
2 Případová studie	66
3 Zadání úkolů	67
4 Témata k diskusi	68
LEKCE Č. 8: VEŘEJNÝ SEKTOR CESTOVNÍHO RUCHU	69
1 Prezentace problémových témat	69
2 Případová studie	70
3 Témata k diskusi	71
LEKCE Č. 9: INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE V CESTOVNÍCH RUCHU	72
1 Prezentace problémových témat	72
2 Případová studie	73
3 Zadání úkolů	74
4 Témata k diskusi	75
LEKCE Č. 10: HODNOCENÍ ÚKOLŮ A EVALUACE.	76
1 Řešení problémových témat	76
2 Témata k diskusi	81