

OBSAH

Úvod.....	6
1. História vzniku a vývoja cestovných kancelárií.....	8
1.1. Vznik moderných cestovných kancelárií.....	9
1.2. Vývoj cestovných kancelárií na území Slovenska.....	10
2. Cestovné kancelárie ako podniky cestovného ruchu.....	15
2.1. Vymedzenie cestovných kancelárií.....	15
2.2. Klasifikácia cestovných kancelárií.....	17
2.3. Trendy v činnosti cestovných kancelárií.....	23
2.4. Opodstatnenosť existencie a činnosti cestovných kancelárií v súčasnosti..	26
3. Legislatívna úprava vzniku a činnosti cestovných kancelárií.....	28
3.1. Podmienky vzniku a prevádzkovania cestovných kancelárií.....	28
3.2. Vymedzenie činnosti a povinností cestovných kancelárií.....	32
3.2.1. Zájazd a spojené služby cestovného ruchu.....	33
3.2.2. Činnosť a povinnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr...	35
3.2.3. Ochrana pre prípad úpadku cestovných kancelárií	39
4. Ekonomické a materiálne podmienky činnosti cestovných kancelárií.....	44
4.1. Zdroje financovania začiatku podnikania	44
4.2. Ekonomické osobitosti činnosti cestovných kancelárií.....	45
4.3. Lokalizácia cestovných kancelárií	46
4.4. Dispozičné riešenie prevádzkarne cestovnej kancelárie.....	49
5. Organizačná štruktúra a personálne zabezpečenie cestovných kancelárií	52
5.1. Organizačná štruktúra cestovných kancelárií.....	52
5.2. Personálne zabezpečenie cestovných kancelárií	56
6. Produkt cestovných kancelárií – jednotlivé služby cestovného ruchu.....	63
6.1. Dopravné služby.....	63
6.2. Ubytovacie služby	65
6.3. Poisťovacie služby	66
6.4. Kúpeľné služby	67
6.5. Kultúrno-spoločenské a športovo-rekreačné služby	67
6.6. Sprievodcovské služby	68

7. Vlastný produkt cestovných kancelárií a organizačno-technický aspekt jeho tvorby	69
7.1. Klasifikácia vlastného produktu.....	69
7.2. Proces tvorby vlastného produktu s dôrazom na organizačno-technický aspekt.....	71
8. Právne a ekonomické hľadisko tvorby vlastného produktu cestovných kancelárií	81
8.1. Právne hľadisko tvorby produktu.....	81
8.1.1. Zmluvy s ubytovacími zariadeniami.....	81
8.1.2. Zmluvy s dopravnými podnikmi.....	86
8.1.3. Zmluvy s ostatnými dodávateľmi služieb.....	89
8.2. Ekonomické hľadisko tvorby produktu.....	90
9. Distribúcia produktu cestovných kancelárií	95
9.1. Priama distribúcia.....	96
9.2. Nepriama distribúcia.....	99
10. Marketingová komunikácia cestovných kancelárií	104
10.1. Reklama.....	106
10.2. Práca s verejnosťou a publicita.....	108
10.3. Podpora predaja.....	109
10.4. Osobný predaj.....	110
10.5. Priamy marketing.....	111
11. Katalóg cestovnej kancelárie	114
11.1. Tlačný katalóg.....	114
11.2. Virtuálny katalóg.....	118
12. Realizácia vlastného produktu cestovných kancelárií	122
12.1. Poskytovanie cestovných informácií.....	123
12.2. Zoznamy potrebné na realizáciu produktu.....	124
12.3. Realizačné programy.....	125
12.4. Spolupráca so sprievodcami a delegátmi.....	126
12.5. Realizačný dispečing.....	127
13. Sťažnosti klientov cestovných kancelárií a ich riešenie	129
13.1. Sťažnosti v zmysle platnej legislatívy.....	130
13.2. Opatrenia na stabilizáciu vzťahov s klientmi.....	133

13.2.1. Organizačné a personálne zabezpečenie manažerstva sťažností ...	133
13.2.2. Podpora vyjadrovania sťažností.....	134
13.2.3. Prijatie sťažnosti	135
13.2.4 Vybavenie sťažnosti.....	135
13.2.5. Nápravné opatrenia.....	136
13.2.5. Kontrola sťažností.....	136
14. Krízový manažment cestovných kancelárií.....	138
14.1. Typológia kríz, ktorým môžu čeliť cestovné kancelárie.....	138
14.2. Životný cyklus krízy vo vzťahu k reakcii cestovných kancelárií.....	141
14.3. Funkcie krízového manažmentu.....	143
14.4. Celosvetová kríza v cestovnom ruchu spôsobená pandemiou ochorenia COVID-19 a jej vplyv na cestovné kancelárie.....	145
15. Manažment nákladov cestovných kancelárií	148
15.1. Náklady cestovnej kancelárie.....	148
15.2. Manažment nákladov cestovných kancelárií.....	150
15.2.1. Optimalizácia prevádzkových nákladov	150
15.2.2. Optimalizovanie nákladov na obstarávané služby.....	152
16. Výnosový manažment cestovných kancelárií.....	155
16.1. Výnosy cestovnej kancelárie.....	156
16.2. Vznik výnosového manažmentu	156
16.3. Predpoklady uplatňovania výnosového manažmentu a jeho implementácia	157
16.4. Nástroje výnosového manažmentu.....	158
16.5. Osobitosti uplatňovania výnosového manažmentu v cestovných kanceláriách.....	159
17. Riadenie inovácií v cestovných kanceláriách.....	162
17.1. Klasifikácia inovácií.....	162
17.2. Príležitosti a bariéry inovácií.....	165
17.3. Riadenie inovačného procesu.....	167
17.4. Globálny aspekt v inováciách cestovných kancelárií - udržateľný cestovný ruch.....	168
Zoznam literatúry	171
Index.....	179