

Asociace pro rozvoj regionů o.s. a Václav Prášek



## Podnikání v cestovním ruchu

Přednášející: Václav Prášek



---

---

---

---

---

---

---

---

### Podnikání v cestovním ruchu

#### Osnova přednášky:

- 1) Vliv vnějšího a vnitřního prostředí na podnikatelský subjekt
- 2) Specifika podnikatelských subjektů cestovního ruchu
  - 1) ubytování, stravování, doprava
  - 2) informační, průvodcovství, animace
  - 3) služby cestovních kanceláří a cestovních agentur  
Zakládání cestovní kanceláře a agentury
  - 4) pojišťovací služby
  - 5) ostatní služby v cestovním ruchu
  - 6) komplexnost služeb v cestovním ruchu
- 3) Praktická sekce
  - 1) Individuální projektový záměr, žádost o dotaci
  - 2) Timesharingová smlouva
  - 3) Řešení případové studie
  - 4) Řešení početních příkladů



---

---

---

---

---

---

---

---

### Podnikání v cestovním ruchu

#### 1) Vliv vnějšího a vnitřního prostředí na podnikatelský subjekt

**Analýza PESTE**

**SWOT analýza**



---

---

---

---

---

---

---

---

## Podnikání v cestovním ruchu

### Externí analýza

- analýza vnějšího prostředí je součástí marketingového plánu
  - cílem je zmapování současného stavu okolního prostředí
  - sledování vývoje prostředí ve kterém firma působí
- při tvorbě vycházíme ze sub-analýz:
  - analýza makroprostředí
  - analýza odvětví
  - analýza trhu
  - analýza zákazníků
  - analýza distribuce



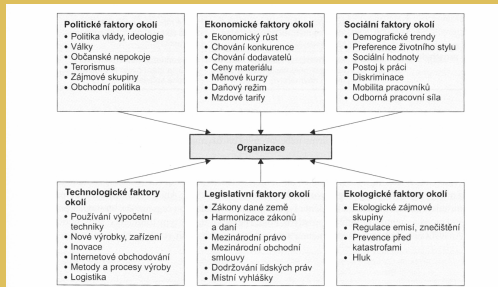
Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

## Podnikání v cestovním ruchu

### PESTE analýza



Zdroj: Dědina a sdělování [11]



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

## Podnikání v cestovním ruchu

### SWOT analýza

- zkoumá vzájemné vazby silných (S – strengths) a slabých stránek (W – weaknesses) a příležitostí (O – opportunities) a hrozeb (T – threats)
- vychází z externí analýzy, např. PESTE analýzy
- klasifikace a ohodnocení zvolených faktorů
- SWOT je součástí strategického plánování společnosti
- analýza silných a slabých stránek směřuje do vnitřního prostředí
- zhodnocení příležitostí a hrozeb se zaměřuje na externí prostředí
- zaměřit se na vyzdvížení těch faktorů, které mají strategický význam
- vymezení faktorů ovlivňujících funkci podniku
- určení významnosti faktorů a jejich dopadu na výběr strategie



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

### SWOT analýza – příklady faktorů

- Silné stránky:
  - finanční zdroje
  - dobrá pozice na trhu
  - kvalitní zaměstnanci a vedoucí pracovníci
  - efektivnost výroby
  - jedinečný produkt
- Slabé stránky:
  - vysoké náklady ve srovnání s konkurencí
  - absence strategie
  - nekvalitní manažerský tým
  - neznalost zákazníka



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### SWOT analýza – příklady faktorů

- Příležitosti:
  - vstup na trh s novým výrobkem/službou
  - diversifikace
  - legislativní změny
- Hrozby:
  - klesající kupní síla zákazníků
  - nově vznikající konkurenti v našem oboru
  - politická nestabilita
  - snižování atraktivity krajiny pro turisty



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### SWOT analýza

	Slabé stránky (W)	Silné stránky (S)
Příležitosti (O)	<b>WO Strategie „Hledání“</b>	<b>SO Strategie „Využití“</b>
Hrozby (T)	<b>WT Strategie „Vyhýbání“</b>	<b>ST Strategie „Konfrontace“</b>



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Podnikání v cestovním ruchu

SWOT analýza – příklady faktorů

- SO strategie – využívající silných stránek podniku ke maximálnímu zhodnocení příležitostí, jedná se o ideál, který se v reálu prakticky neobjevuje
- WO strategie – zaměřujeme se na odstranění slabých stránek, využití příležitostí, které podnik má
- ST strategie – tuto strategii zvolíme, pokud je podnik dost silný na přímou konfrontaci s vnějším ohrožením
- WT strategie – obranná strategie, odstraňujeme slabé stránky a snažíme se vyhnout nebezpečí z vnějšího prostředí, podnik bojuje o přežití (fúze, vyhlášení bankrotu nebo likvidace)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

Podnikání v cestovním ruchu

Služby v cestovním ruchu

Uspokojují různé potřeby – souvislost s cestováním mimo místo trvalého bydliště

- Primární potřeby:
    - sportovní vyžití
    - poznávání kulturních památek
    - společenská komunikace, zábava
  - Sekundární potřeby:
    - nutnost dopravy na místo
    - přenocování
    - potřeba hygieny
- Uspokojovány pomocí
- volných statků
  - služeb
  - zboží
  - veřejných statků



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

Podnikání v cestovním ruchu

Služby mají – na rozdíl od zboží – určité znaky:

Znaky služeb	
Obecné znaky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nemateriální charakter služeb</li><li>• Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb</li><li>• Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb</li><li>• Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou</li><li>• Pomíjivost s služeb</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu</li><li>• Komplexnost a komplementárnost služeb</li><li>• Zastupitelnost služeb</li><li>• Mnohooborový charakter služeb</li><li>• Nezbytnost zprostředkování služeb</li><li>• Dynamika a sezónnost poptávky po službách</li><li>• Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě</li><li>• Neanonymita spotřebitele služby</li></ul>



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

### Poskytování služeb cestovního ruchu z hlediska živnostenského zákona

- živnostenský zákon č. 455/1991 Sb.

### Občanskoprávní aspekty poskytování služeb v cestovním ruchu

- občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb.
- zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele
- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Dělení a charakteristika služeb v cestovním ruchu

#### Klasifikace na základě různých kritérií a účelů

- podle druhů
- podle fází realizace cestovního ruchu
- z časového hlediska
- z hlediska uspokojovaných potřeb
- podle charakteru spotřeby
- z ekonomického hlediska



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Ubytovací služby

- základní charakteristika
- právní vztahy mezi ubytovatelem a ubytovaným
- materiálně-technické vybavení
  - ubytovací zařízení
- ubytovací jednotka a jejich typy – viz ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Ubytovací služby**

- Živnost volná – 55. Ubytovací služby (Příloha č. 4 k zákonu č. 4558/1991 Sb.)
- poskytování přechodného ubytování, zejména ve spojení s účastí na cestovním ruchu, nebo při výkonu polování (sl. cesty)
- umožňují účastníkům přenocovat nebo přechodně se ubytovat mimo místo trvalého bydliště
- uspokojují potřeby účastníků související s přenocováním, nebo přechodným ubytováním



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Ubytovací zařízení – členění**

1. Podle kapacity
  - ubytovací střediska společná se stravováním
  - samostatná ubytovací zařízení (chata, chatová osada)
  - ubytovací prostředky (přívěs, stan)
2. Podle způsobu výstavby
  - pevná (hotel, motel)
  - částečně pevná (chaty)
  - přenosná (stan)
  - pohyblivá (lůžkový vůz, přívěs, karavan)
3. Z hlediska doby provozu
  - celoroční
  - sezónní



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Ubytovací zařízení – členění**

4. Podle kategorií
  - tradiční (hotely)
  - doplňková (chaty, bungalovy, botely, rotely)
  - ostatní (koleje)
5. Z hlediska cestovního ruchu
  - ubytovací zařízení volného CR (hotel, motel, turistická ubytovna, chatová osada, autokemp)
  - ubytovací zařízení vázaného CR (léčebny, chaty, ubytovny, letní tábory)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ubytovací zařízení – klasifikace ubytovacích zařízení v ČR**

1.HOTEL

- zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty
- členění do 6 tříd (turist, economy, standard, first class, luxury)

2.HOTEL GARNI

- vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně)
- Butikové hotely – malé hotely s osobním prostředím a přístupem
- Úsporné hotelnictví – skromné zařízení typu hotelu Formule
- Hotelové řetězce – skupina hotelů stejné značky

3.MOTEL

- ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji, poskytující ubytovací a stravovací služby pro motoristy

4.PENZION

- ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty

5.OSTATNÍ

- kemp, chatová osada, turistická ubytovna, hotel



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

**Ubytovací služby**

**Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení**

- podle způsoby výstavby
- podle doby provozu
- podle druhu ubytovacích zařízení (zejména hotely různých modifikací)
- podle druhů cestovního ruchu

- kategorizace daná novelou živnostenského zákona č. 356/1999 Sb. (§ 17, odst. 8 písm. c)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

**Ubytovací služby**

**Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení**

- AHR ČR, UNIHOST společně s MMR ČR a Czech Tourism vytvořili Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky – **kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel, hotel a specializovaná ubytovací zařízení pro období let 2010-2012.**

- Vymezení kategorií hotel, hotel garni, motel a penzion vychází z **vyhlášky MMR ČR ze dne 12. 8. 2009**, platné pro ubytovací zařízení nově stavěná, kolaudovaná a rekolaudovaná po roce 2008, **č. 268/2009 Sb.**, o technických požadavcích na výstavbu. Tato vyhláška má též vazbu s českou technickou normou **ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel.**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

### Ubytovací služby

#### Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení

•Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se od ledna roku 2010 stala součástí mezinárodního systému **Hotelstars Union**.

<http://www.hotelstars.eu/cz/>



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Ubytovací služby

#### Spolupráce ubytovacích zařízení

•Ubytovací zařízení úzce spolupracují s obchodními partnery:

- touroperátory
- cestovními agenturami
- zprostředkovateli ubytování
- turistickými informačními centry

•Důležitá je ale také jejich vzájemná spolupráce (národní a mezinárodních svazy a sdružení:

- AHR ČR, [www.ahr-cr.cz](http://www.ahr-cr.cz)
- UNIHOST, [www.unihost.cz](http://www.unihost.cz)
- HOTREC, <http://www.hotrec.eu>
- IH&RA, <http://www.ih-ra.com>
- HoReCa
- IYHF



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Stravovací služby - členění

#### 1.Převážně stravovací

- restaurace
- hotelové restaurace

#### 2.Společensko zábavní

- bary
- kavárny
- vinárny

#### 3.Doplňkové stravování

- bistra
- bufety
- rychlé občerstvení



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---



**Podnikání v cestovním ruchu**

**Stravovací služby – živnostenský zákon**

- Řemeslná živnost – „hostinská činnost“
- odborná způsobilost stanovena v § 21 a 22 živnostenského zákona
- prokazuje se dle § 21:
  - výučním listem z příslušného tříletého učebního oboru (zejména kuchař-číšník, číšník-servírka, kuchař, kuchařské práce), nebo
  - vysvědčením o ukončení studia studijního oboru střední odborné školy (kratší 4 let) a dokladem o vykonání tříleté praxe v oboru, nebo
  - maturitní zkouškou v oboru SOŠ, SOU nebo Gymnázia s předměty odborné přípravy a dvouletou praxí, nebo
  - diplomem o absolvování Bc. nebo magisterského programu VŠ a dokladem o jednorocní praxi



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Stravovací služby – živnostenský zákon**

- dle § 22 živnostenského zákona lze uvedené doklady nahradit:
  - dokladem o ukončení vzdělání v příbuzném oboru a vykonání praxe min. o 1 rok delší než je požadovaná praxe u vzdělání v oboru, nebo
  - dokladem o absolvování rekvalifikace (akreditace MŠMT) + doklad o čtyřleté praxi v oboru
  - za příbuzné obory se považují obory, které užívají stejné nebo obdobné pracovní postupy a odborné znalosti (např. pekař, cukrář, řezník, uzenář apod.)
- jestliže podnikatel nespĺňuje odbornou způsobilost – musí stanovit odpovědného zástupce



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Stravovací služby – legislativa**

- Vyhláška č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných
- Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška MZ č. 38/2001 Sb., o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmy, v platném znění
- Nařízení Komise (ES) č. 37/2005 o sledování teplot v přepravních prostředcích, úložných a skladovacích prostorech pro hluboce zmrazené potraviny určené k lidské spotřebě
- Nařízení vlády č.361/2007, kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Stravovací služby

- základní charakteristika
  - služby základního a doplňkového stravování a občerstvení
  - individuální stravování – convenience produktů
  - stravování v cílovém místě vs. během cestování
  - stravovací zařízení
    - prostory v objektech
    - odbytová část
  - dělení stravovacích zařízení
- Odpovědnost za škodu na odložených věcech hostů - občanský zákoník (§ 433 a násl.)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Stravovací služby

#### Kategorizace hostinských zařízení

- Hostinská zařízení restauračního typu se člení:
  - restaurace, bary
- sezónní a příležitostné odbytové části
- Nabídka sortimentu zboží a služeb je dána jídelním a nápojovým lístkem (zároveň ceník jídel a nápojů)
- druhy jídelních a nápojových lístků
- Realizaci produktu se rozumí proces, jehož obsahem je uspokojení poptávky hostů
- zařízení rychlého stravování a občerstvení



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Stravovací služby

#### Světová a národní gastronomie

- gurmánský cestovní ruch – zážitková gastronomie
- Gastronomie je nauka o vztahu kultury a potravy
- Oblasti světové gastronomie:
  - střední Evropa
  - severní Evropa
  - západní Evropa
  - anglická kuchyně
  - ruská a ukrajinská kuchyně
  - poloorientální kuchyně
  - orientální kuchyně



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

*Podnikání v cestovním ruchu*

---

**Dopravní služby**

- Umožňují
  - dopravu z trvalého bydliště
  - pobyt v cílovém místě.
- Služby poskytují
  - dopravci (dopravní kanceláře)
  - přepravci (cestovní kanceláře).
- služby realizující přepravu zavazadel
- služby poskytující informace o spojení

Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

*Podnikání v cestovním ruchu*

---

**Dopravní služby**

- doprava cestovního ruchu je oboustranným vztahem
- přeprava je výkonem dopravy
- dopravní služby jsou placené
- jízdenka vs. elektronickou jízdenku
- poskytování **dopravních služeb** cestujícím v osobní dopravě popisuje občanský zákoník ustanovením o smlouvě o přepravě osob (§ 760 a násl.)
- rozdělení zavazadel
- ztráta zavazadel, § 427 a násl. občanského zákoníku

Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

*Podnikání v cestovním ruchu*

---

**Dopravní služby - služby železniční dopravy**

- výhoda – nevýhoda železniční dopravy
- pravidelná a nepravidelná, vnitrostátní a mezinárodní
- železniční společnosti
- zákon č. 266/1994 Sb., o drahách
- vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou dráží a silniční osobní dopravu, Smluvní přepravní podmínky ČD pro veřejnou osobní dopravu a Tarif ČD pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel

Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby železniční dopravy

**Materiálně-technické podmínky**

- železniční tratě
- lokomotivy
- železniční osobní vozy
- prostředky oznamovací a zabezpečovací techniky.



---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby letecké dopravy

- **výhoda – nevýhoda** letecké dopravy
- **pravidelná a charterová, vnitrostátní a mezinárodní**
- členění leteckých dopravců

**Pravidla letecké dopravy:**

- Úmluvou o mezinárodním civilním letectví
- Úmluvou o unifikaci některých pravidel pro mezinárodní leteckou přepravu
- Nařízení o společných pravidlech při provozování služeb letecké přepravy v Evropské unii
- letecký zákon č. 49/1997 Sb.



---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby letecké dopravy

- Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO)
- Mezinárodní sdružení leteckých dopravců (IATA).

**Materiálně-technické podmínky**

- letiště
- letadla
- dopravní cesty
- zařízení, které umožňují letecký provoz na zemi i ve vzduchu (navigační, bezpečnostní a další zařízení).



---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby letecké dopravy

- platí jednotná pravidla ochrany cestujících v letecké dopravě
- platí Nařízení EU č. 1546/2006
- standardizace letových řádů nebo přepravních dokumentů
- Letenka



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby silniční dopravy

- výhoda – nevýhoda silniční dopravy
- vnitrostátní a mezinárodní
- autobusová doprava vs. taxislužba vs. individuální doprava
- zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě
- zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích
- Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby silniční dopravy

#### Materiálně-technické podmínky

- **pozemní komunikace** (dálnice, rychlostní komunikace, silnice I. až III. třídy, místní komunikace (silnice IV. třídy) a účelové komunikace)
- **dopravní prostředky** (mikrobusy, minibusy, midibusy, klasické autobusy, patrové autobusy, tříňápravové autobusy, kloubové autobusy, dvoukloubové autobusy, turistické autobusy, městské, příměstské, nízkopodlažní, dálkové, speciální autobusy, skibusy, cyklobusy, obytné přívěsy, obytné automobily)
- **dopravní zařízení**
- přepravní a jízdní řády, jízdenky, zavazadlové lístky



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Dopravní služby - služby vodní dopravy

- **výhoda – nevýhoda** vodní dopravy
  - **vnitrozemská a námořní, pravidelná a nepravidelná**
  - **autobusová doprava vs. taxislužba vs. individuální doprava**
- zákon č. 114/1995 Sb., o vnitrozemské plavbě,  
• zákon č. 61/2000 Sb., o námořní plavbě



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

### Dopravní služby - služby vodní dopravy

#### Materiálně-technické podmínky

- **vodní cesty** (splavné řeky, průplavy, jezera, přehrady, pobřežní vody, otevřené moře)
- **přístavy** (přístav, přístavní molo, přístaviště, marína)
- **plavidla** (námořní obchodní lodě, námořní, motorové a rekreační jachty, výletní a trajektové lodě, katamarany, trimarany, vznášedla, ponorky, vory, s kajutami pro ubytování, nebo bez možnosti ubytování, botely a houseboats)
- lodní řády, lodní a trajektové lístky



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

### Dopravní služby - služby ostatní dopravy

- **místní doprava** (autobusy, trolejbusy, tramvaji, případně metrem či nadzemní rychlodráhou)
- **turistická centra** (řiční doprava, doprava kočárem taženým koňmi, doprava na saních, či historickými vozy, taxislužba)
- **horská střediska** (lanovky a vleky)
- **výtah** (rozhledny, vyhlídkové věže apod.) a **eskalátory**
- historické a turistické vláčky, historické dopravní prostředky, fiakr tažený koňmi, gondoly, rikše, velbloudi, oslí, sloni



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

### Informační služby

- základní charakteristika
- služby v místě bydliště, na cestě a v místě CR, příklady služeb
- turistické informační kanceláře vs. počítačové informační systémy
- komerční zdroje vs. veřejné zdroje



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Průvodcovské a animační služby

- osobní služby** spojené s doprovodem
- souvisí s péčí o návštěvníky
- komplexnost zážitků

Zajišťují je:

- **podnikatelské subjekty** (zaměstnanci cestovních kanceláří a cestovních agentur, hotelů a jiných ubytovacích zařízení)
- **živnostníci** (průvodci a animátoři)

•musí mít vhodné psychické vlastnosti, organizační předpoklady, odbornou přípravu, fyzickou kondici



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Průvodce cestovního ruchu

•Specifikace pracovních profesí – viz ČSN EN 13809

**Kategorie pracovníků zajišťující asistenci účastníků cestovního ruchu:**

- vedoucí zájezdu
- doprovod zájezdu
- místní zástupce
- průvodce cestovního ruchu
- animátor
- hosteska
- horský vůdce
- sportovní instruktor
- vedoucí okružní plavby



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Průvodce cestovního ruchu

**Povinnosti průvodců:**

- maximálně chránit životy účastníků zájezdu
- maximálně chránit zdraví účastníků zájezdu
- maximálně chránit majetek účastníků zájezdu
- zajistit dodržení závazného programu
- respektovat zájmy většiny ze zúčastněných osob
- vyhovět podle možnosti individuálním požadavkům účastníka



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Průvodce cestovního ruchu

**Podmínky pro provozování průvodcovské činnosti**

- **požadavky na svou osobnost** (patřičné vlastností, potřebné dovednosti potřebné znalosti, potřebné postoje)
- **požadavky na kvalifikaci**
  - **živnosti volné:** provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost a poskytování služeb osobního charakteru
  - **vázané živnosti:** průvodcovská činnost horská a poskytování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti
- **upraveny vztahy s cestovní kanceláří**
  - pracovněprávní vztah dle zákoníku práce
  - vztah na základě smlouvy o dílo
  - vztah mezi dvěma podnikatelskými subjekty



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Průvodce cestovního ruchu

**Náplň práce průvodce:**

- při přípravě na zájezd
- během zájezdu
- po skončení zájezdu
- při mimořádných situacích v průběhu zájezdu



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





### Asociace cestovních kancelář (ACK ČR)

**Asociace zastupuje zájmy členů:**

- při jednáních s ministerstvy, zejména s MMR, MF, MPO
- při jednáních v příslušných výborech Poslanecké sněmovny a Senátu Parlamentu ČR
- při jednáních týkajících se cestovního ruchu na Magistrátu hl.m.Prahy, resp. dalších regionálních úřadech
- při jednáních na České centrále cestovního ruchu a se zahraničními centrály NTO
- v mezinárodních a evropských organizacích cestovního ruchu
- ve styku s obdobnými národními svazy v tuzemsku i v zahraničí



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovské oblasti

---

---

---

---

---

---

---

---

### Asociace cestovních kancelář (ACK ČR)

**Sekce sloužící ke společnému řešení problémů:**

- touroperátorská sekce
- sekce incomingové a kongresové turistiky
- retailerská sekce
- IATA sekce prodejců letenek
- sekce lázeňské turistiky
- internetová sekce
- sekce památek a významných turistických cílů
- sekce domácího cestovního ruchu
- vzdělávací komise
- výstavní výbor
- komise česko-ruské spolupráce



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovské oblasti

---

---

---

---

---

---

---

---

### Asociace českých cestovních kancelář a agentur (ACK ČR)

- dobrovolné sdružení českých cestovních kancelář a agentur a dalších subjektů podnikajících v cestovním ruchu
- zástupci členy celostátních a regionálních orgánů, účastní se jednání o vývoji legislativy, podílí se na tvorbě odborných zákonů a připomínkují zákony související
- sdružuje 250 řádných a přidružených členů

**Účelem sdružení:**

- zastupování a ochrana hospodářských zájmů svých členů
- podpora jejich informovanosti, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže
- navazuje kontakty a trvale spolupracuje s obdobnými organizacemi cestovního ruchu v zahraničí, s národními centrály cestovního ruchu, s pořadateli veletrhů a dalšími subjekty



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovské oblasti

---

---

---

---

---

---

---

---

### Asociace českých cestovních kancelářích a agentur (ACK ČR)

**Sekce sloužící ke společnému řešení problémů:**

- Ekonomicko-dopravní sekce
- Sekce pro evropské záležitosti
- Legislativní sekce
- Etická sekce
- Sekce Public relations
- Incomingová sekce
- Touroperátorsko-retailerská sekce
- Výstavní sekce
- Internetová sekce
- Letecká sekce
- Editor AČCKA



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ A ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Legislativní úprava založení a provozu cestovních kancelářích a cestovních agentur

• **zákon č. 159/1999 Sb.**, ze dne 30. června 1999, **novelizovaný zákonem č. 214/2006 Sb.** s účinností od 1. srpna 2006 (**zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb.**)

• **občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů

• **zákon č. 455/1991 Sb.**, o živnostenském podnikání (**živnostenský zákon**), ve znění pozdějších předpisů

• **CK jsou oprávněny organizovat, nabízet a prodávat zájezdy**

• **CA je oprávněna prodej zájezdů pouze zprostředkovat**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ A ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Legislativní úprava založení a provozu cestovních kancelářích

• **podnikání cestovních kancelářích je podmíněno vydáním koncesní listiny**

• **podklady k vydání koncesní listiny:**

- **smlouva s pojišťovnou** (povinné smluvní pojištění)
- **podnikatelský záměr** pro oblast podnikání
- **prohlášení**, že v posledních 5 letech nebylo žadateli odebráno živnostenské oprávnění k provozování cestovní kanceláře nebo cestovní agentury pro porušení živnostenského zákona nebo z důvodu ekonomického úpadku
- **prohlášení o předpokládaném datu** zahájení činnosti
- podmínkami jsou také všeobecné podmínky provozování živnosti stanovené živnostenským zákonem
- zvláštní podmínky provozování živnosti stanovené živnostenských zákonem, tj. vzdělání a praxe odpovědné fyzické osoby

---

---

---

---

---

---

---

---

### Legislativní úprava založení a provozu cestovních agentur

• podnikání opravňuje **ohlášení živnosti**:

- hovoříme o **živnosti ohlašovací volné**
- **zákon nevyžaduje** prokazování odborné ani jiné způsobilosti
- všeobecné podmínky provozování živnosti, **bezúhonnost, věk nejméně 18 let, způsobilost k právním úkonům**
- dnem vydání živnostenského oprávnění můžeme začít s podnikáním cestovní agentury
- živnostenský úřad má lhůtu na vydání oprávnění 15 dnů od dne ohlášení



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ, ROZVOJE VENKOVA A RYBNÍCTVÍ ČR

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

Marketing:

- respektována specifika cestovního ruchu
- **segmentace trhu** z různých hledisek
- **cílem marketingu**
  - maximálně spokojený zákazník, tj. potřebný produkt ve správný čas na správném místě
  - splnění stanovených záměrů podnikatelského subjektu
- důležitým faktorem je **kvalita poskytovaných služeb**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ, ROZVOJE VENKOVA A RYBNÍCTVÍ ČR

---

---

---

---

---

---

---

---

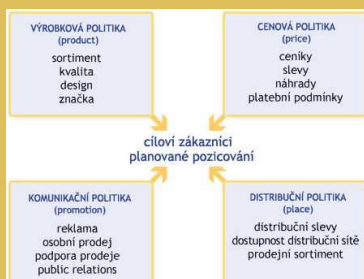
---

---

### Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

Marketing:

- **marketingový mix**, („4P“), v cestovním ruchu i rozšířené až na „8P“:



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kancelářů a cestovních agentur

Marketing, „8P“:

- produkt (výrobek, služba)
- price (cena)
- promotion (propagace)
- place (prodejní cesta)
- people (lidé)
- partnership (spolupráce)
- package (sestavování balíčků)
- programming (programování)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kancelářů a cestovních agentur

Tvorba produktu:

- hlavním produktem je zájezd

Dělení zájezdů cestovních kancelářů	
Hlediska dělení zájezdů	Označení zájezdů
1. Zájezdy z geografického hlediska	• domácí zájezd • zahraniční zájezd
2. Zájezdy podle použitého dopravního prostředku	• autokarový zájezd • vlakový zájezd • letecký zájezd • lodní zájezd • zájezd s kombinovanou dopravou • zájezd s vlastní dopravou
3. Zájezdy podle ročního období	• zájezd v letní sezóně • zájezd v zimní sezóně • zájezd v mimosezóně
4. Zájezdy podle délky trvání	• krátkodobý zájezd • dlouhodobý zájezd
5. Zájezdy podle tematického zaměření	rekreačně-pobytový zájezd • kulturně-poznávací, resp. poznávací zájezd • sportovní a turistický zájezd • speciální tematický zájezd • lázeňský pobyt • incentivní pobyt • účast na kongresové akci • pobyt na venkově • lov, resp. rybolov apod.
6. Zájezdy ze sociologického hlediska	zájezd pro rodiny s dětmi • zájezd pro mládež • zájezd pro seniory apod.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kancelářů a cestovních agentur

Marketingový nástroj diferenciací produktu – cena:

- Možnosti využití ceny v marketingovém působení na zákazníky:
- **srovnatelná** s cenami podobných zájezdů konkurence
  - **neměla být nepřiměřeně nízká** (pochybnost o kvalitě služeb)
  - **pokryt náklady** vč. rizika neobsazení zájezdu a vytvořit přiměřený zisk
  - cena by měla **odrážet pohyb** spotřebitelské **poptávky** (přijatelnost pro dané zákazníky)
- **působí** na psychiku **zákazníka** (slevy, ceny končící na devítku aj.)
  - **různé systémy slev**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

#### Marketingový nástroj diferenciace produktu – propagace:

- reklama
- výstavy a veletrhy
- osobní doporučení

#### Katalogy:

- v souladu s požadavky zákona 159/1999 Sb.
  - vzhled a přitažlivost obálky
  - celková orientace, **snadné hledání** požadovaného zájezdu
  - formát a kvalita použitého papíru, velikost písma, apod.
  - umístění ceníku v katalogu a **snadná orientace v cenách**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

#### Marketingový nástroje – prodejní cesta, lidé a spolupráce:

- **Place (prodejní cesta)** – volba způsobu, jak se zájezd dostane k zákazníkovi, cena by měla být optimální z hlediska efektivnosti, stability a dostupnosti
- **People (lidé)** – účastní se při prodeji a poskytování služeb cestovního ruchu, lidský faktor má silný vliv na úspěšnost prodeje a spokojenost zákazníků
- **Partnership (spolupráce)** – výsledný produkt cestovního ruchu – zájezd – vzniká **součinností mnoha lidí a organizací**, ale je hodnocen jako celek a v případě, že jedna služba je nekvalitní, většinou se hodnotí špatně celý balík služeb



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

#### Marketingový nástroje – sestavování balíčků a programování:

- **Package (sestavování balíčků)** – vytváření souboru vzájemně se doplňujících služeb, jsou prodávány za jednotnou cenu, vychází maximálně vstříc zájmům účastníků cestovního ruchu, vzniká **klubový turismus, zájezd šitý na míru**
- **Programming (programování)** – pro balíčky služeb je nutné vytvořit obsahovou náplň jednotlivých doplňkových služeb, a tak zvýšit přitažlivost nabízených produktů



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Pojišťovací služby

•pojištění poskytují přímo **pojišťovny**, případně samotné **cestovní kanceláře** nebo **agentury**

•**právní rámec:**

- občanský zákoník
- zákon o pojišťovnictví
- zákon o pojistné smlouvě
- zákon o veřejném zdravotním pojištění

•individuální pojištění vs. organizovaného (hromadné, resp. zájezdové)

•srovnání [www.top-pojisteni.cz](http://www.top-pojisteni.cz)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

### Pojišťovací služby

•**Druhy pojištění:**

- **zákonné** (zdravotní, význam v EU)
  - **smluvní** (např. cestovní)
  - **povinné** (pojištění proti úpadku pojištěven nebo tzv. zelená karta)
  - **individuální** (přímo mezi účastníkem cestovního ruchu a pojišťovnou)
  - **hromadné** (prostřednictvím cestovní kanceláře)
  - **krátkodobé** (do 90 dní)
  - **dlouhodobé** (nad 90 dní)
  - **opakované pojištění** (např. pro ty, co cestují častěji do zahraničí)
  - **pojištění fyzických osob**
  - **pojištění právnických osob**
  - **pojištění osob majetku i odpovědnosti za škodu**

---

---

---

---

---

---

---

---

### Pojišťovací služby

•**pojištění léčebných výloh v zahraničí smluvní** (např. cestovní)

- **výluky z pojištění**
- **pojištění zavazadel**
- **pojištění odpovědnosti za škodu**
- **pojištění storna zájezdu**

• srovnání komerčního cestovního pojištění a zdravotního pojištění v zahraničí



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

Ostatní služby v cestovním ruchu

•směnárenské

- valuty (bankovky a mince) a devízy
- devizový zákon a Vyhláška č. 208/2008 Sb.
- bankovní a nebankovní směnárny

•služby pasových a celních orgánů

- zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech
- druhy cestovních dokladů (cestovní, diplomatický, služební aj.)



---

---

---

---

---

---

---

---

Ostatní služby v cestovním ruchu

•služby týkající se zdravotních opatření v zahraničním cestovním ruchu

- Preventivní očkování
- mezinárodní očkovací průkaz

•služby místní infrastruktury

- obchodní služby
- komunální služby
- zdravotnické služby
- služby policie
- záchranné služby
- poštovní a telekomunikační služby
- osobní služby



---

---

---

---

---

---

---

---

Hotelnictví – řízení hotelového provozu



---

---

---

---

---

---

---

---



**Podnikání v cestovním ruchu**

**Definice HOTELU**

- velká stavba sloužící pro poskytování ubytování, stravování atd.
- zařízení poskytující ubytování a doplňkové služby lidem mimo domov




Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Důležité faktory pro podnikání v hotelnictví**

- nelze podnikat kdekoliv
- znalost okolního prostředí
- působení vnějších vlivů
- sezónnost a nerovnoměrnost poptávky
- komplexnost poptávky
- cíl turistů
  - nové dojmy
  - nové zážitky
  - seberealizace
  - požadavky na kvalitu




Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---


---

---

---



**Podnikání v cestovním ruchu**

**Faktory úspěšnosti značky**



```

      graph TD
        A[originalita] --> B[úspěšná značka]
        C[další služby] --> B
        D[odlišnost] --> B
        E[dlouholetá prosperita] --> B
        F[integrovaná komunikační podpora] --> B
        G[dobry kvalita] --> B
      
```

Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kvalita v hotelovém průmyslu

- to nejlepší co je **zákazník** schopen a ochoten za služby zaplatit
- důležité je určení standardu, který bude uspokojovat potřeby cílového zákazníka
- požadavek na kvalitu je utvářen převážně požadavky zákazníků - hostů



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Faktory ovlivňující kvalitu služeb

- spolehlivost (stabilní výkonnost)
- citlivost (ochota či úslužnost zaměstnanců)
- způsobilost (znalosti a dovednosti personálu)
- zdvořilost
- komunikace (informování, naslouchání požadavkům hostů)
- důvěryhodnost (spolehlivost, poctivost, čestnost)
- bezpečnost
- kladný vztah (poznání a porozumění potřebám hostů)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kritéria hodnocení kvality dle zákazníků - hostů

- dostupnost
- komfort
- prostornost
- poměr hodnoty a ceny
- odpovídající služby
- přiměřený výběr



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Management jakosti – normy ISO 9001:2001

Osm zásad ISO norem:

- zaměření na zákazníka
- vedení a řízení pracovníků
- zapojení pracovníků
- procesní přístup
- systémový přístup k managementu
- neustálé zlepšování
- rozhodování na základě faktů
- vzájemně výhodné dodavatelské vztahy



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Cena služeb – faktory pro její určování

- možnost hosta porovnávat ceny služeb různých dodavatelů
- důležitost ceny pro cílového zákazníka
- sezónní změny
- znalosti a zkušenosti vedoucích pracovníků
- kvalita poskytovaných služeb
- umístění hotelu
- nabídka služeb a cenová strategie konkurence
- výše nákladů
- obchodní politika hotelu



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tvorba cen

Ziskově orientovaná strategie:

- maximalizace zisku
- dosažení dodatečného zisku
- co nejrychlejší splacení investice

Prodejně orientovaná strategie:

- maximalizace prodeje
- proniknutí na trh
- udržení či zvětšení tržního podílu

Konkurenčně orientovaná strategie:

- udržení cenových rozdílů, nebo cenové úrovně jako má konkurence

Nákladově orientovaná strategie:

- vyrovnání či pokrytí nákladů



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Manažer hotelu**

- kvalitní manažer hotelu – hlavní podmínka úspěchu podniku
  - vzdělaný odborník v oboru
  - dostatečná praxe, odpovídající znalosti a dovednosti
  - práce s lidmi
  - vhodně nastavená hierarchie firmy
  - moderní styly řízení
- Základní funkce manažera:
- výkonná
  - společenská, reprezentativní
  - odborná
  - hodnotící
  - výchovná



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Manažer – demokrat**

- přesně ví co má dělat, umí motivovat, umí delegovat
- vytváří a upevňuje harmonické vztahy se spolupracovníky

Tým vykazuje:

- vesměs průměrnou kvantitu splněných úkolů
- vysokou kvalitu a inovaci postupů
- relativně největší zájem o práci
- originalitu v myšlení a postupech
- členové skupiny jsou spokojeni s prací



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Manažer – autokrat**

- většinou organizačně a odborně zdatný šéf
- opírá se o sílu a formální autoritu
- rozhodování ponechává na své osobě
- nevěnuje příliš pozornost interpersonálním vztahům
- nepotřebuje kontakt se spolupracovníky, nepotřebuje se radit ani rady
- neposkytuje, uděluje příkazy

• většinou má velkou fluktuaci schopných podřízených

Tým vykazuje:

- vysokou produktivitu úkolů po kvantitativní stránce
- kvalita a inovace je většinou malá
- tým se většinou dělí na dva názorové proudy



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Manažer – liberál**

- ponechává volný průběh chodu týmu
  - neprojevují příliš řídicí aktivitu
  - chybí přesné dělení úkolů, termíny splnění úkolů
  - nefunguje systém kontroly
  - cíl je formulován příliš obecně, neuchopitelně
  - skupina se většinou rozpadá
- Tým vykazuje:
- dlouhodobě nízkou kvalitu i kvantitu
  - členové jsou nespokojeni s postupem prací, jsou nedisciplinovaní
  - časté konflikty
  - kritiku k vedení
  - členové pracují podle svého



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Motivace zaměstnanců**

Motivace je dána vztahem k práci. Dělíme ji do tří skupin:

1) Vřelý vztah:

- pozitivní vztah k práci
- vnitřní ohodnocení vycházející z práce samotné

2. Pomocný vztah

- pozitivní vztah k práci
- dává přednost vnějšímu ohodnocení, hlavně finančnímu a jistotě

3. Odcizenecký vztah – negativní vztah k práci, nezáměr o práci samotnou, většinou těžko motivovatelní jedinci



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Organizační struktura hotelu**

Top management:

- hlavní manažer – generální ředitel
- asistent ředitele
- ekonomický ředitel
- obchodní ředitel
- prodejní a marketingový ředitel
- personální ředitel
- manažer jakosti
- právník



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJ VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Organizační struktura hotelu

Provozní management:

- hlavním úkolem je zajistit provozní, každodenní chod hotelu
- tři základní útvary:
  - ubytovací (recepční, hotelový vrátný, pokladník – směnárník, pracovník rezervací, багаžista, dveřník, telefonista)
  - housekeeping (hotelová hospodyně, pokojská, uklízečka)
  - stravovací (šéfkuchař, asistent šéfkuchaře, kalkulant, kuchyňská hospodyně)
  - technický (vedoucí údržby, technický pracovník)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Moderní formy řízení - outsourcing

- OUTSIDE (vnější) + RESOURCING (zdroj)
- dlouhodobé převedení určitých služeb na poskytovatele (včetně odpovědnosti)
- důležitá znalost prostředí firmy ze strany poskytovatele
- znalost strategických cílů firmy (hotelu)

Výhody outsourcingu:

- nižší nákladové zatížení
- zvýšení úrovně a konkurenceschopnosti
- snazší řiditelnost celé organizace
- zvýšená flexibilita
- nižší rizikovost podnikání



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Moderní formy řízení – outsourcing

Nevýhody outsourcingu:

- závislost na externím partnerovi
- únik citlivých informací
- problémy s přerušením outsourcingu
- příliš pevně daná smlouva
- nepříznivý dopad na pracovní morálku zaměstnanců hotelu
- konflikt kultur



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### Moderní formy řízení – procesní řízení

- soubor činností týkajících se plánování a sledování výkonnosti především realizačních firemních procesů
- využití znalostí, zkušeností, dovedností, nástrojů, technik a systémů k definování, vizualizaci, měření, kontrole, informování a zlepšování procesů s cílem uspokojit zákazníka
- hlavním zájmem se stává zákazník a veškeré zlepšování a cíle jsou zaměřené na uspokojení jeho potřeb
- plánování a řízení činností nezbytných k dosažení vysoké úrovně výkonnosti procesů
- výstupem zavedení procesního řízení je zvýšení EFEKTIVITY všech procesů probíhajících ve firmě



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Moderní formy řízení – desatero zásad procesního řízení

1. Orientuj se na zákazníka (prováděj jen to, co mu přináší hodnotu)
2. Minimalizuj počet organizačních rozhraní
3. Měř a vyhodnocuj úspěšnost procesu
4. Orientuj se na výsledek – Motivuj za výsledek procesu
5. Sdílej informace
6. Spojuj činnosti
7. Odstraňuj bariéry (fyzické i mentální)
8. Standardizuj proces
9. Odstraňuj alibismus (kontroly, schvalování, projednávání...)
10. Prohlubuj a rozšiřuj znalosti



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Časté příčiny neúspěchu v začínajících podnicích

- malé obchodní dovednosti, nedostatečný rozhled
- chyby při rychlém rozvoji nového podniku
- neschopní zaměstnanci
- neoptimální výběr lokality
- nesprávné stanovení prodejní ceny
- malý vstupní kapitál a další finanční slabiny
- chybná ekonomika (náklady, kalkulace)



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3) PRAKTICKÁ SEKCE



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### PROJEKTOVÝ ZÁMĚR A DOTACE Z PRV

Otázky:

- 1) V jaké oblasti CR chci podnikat ?
- 2) Kdo bude využívat nabízených služeb?
- 3) Mám myšlenku, nebo mám již projekt v určitém stupni připravenosti?
- 4) Splňuji základní kritéria pro nabízení služeb CR ve venkovských oblastech dle Programu rozvoje venkova?
- 5) Bodovací kritéria – spojenec nebo nepřítel?
- 6) Financování?
- 7) Limity dotačního titulu?
- 8) ANO nebo NE, popř. KDY?



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---

### TIMESHARINGOVÁ SMLOUVA

- 1) Náležitosti smlouvy
- 2) Musí být uzavřena na dobu delší než 3 roky
- 3) Odstoupení od smlouvy
- 4) Sestavení smlouvy



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

---

---

---

---

---

---

---

---



**Podnikání v cestovním ruchu**

**Řešení konkrétních případů**

- 1) Případová studie „Provozujeme pohostinství a ubytování“
- 2) Výpočet ceny zájezdu
- 3) Výpočet pojištění cestovní kanceláře proti úpadku
- 4) Měnové kurzy
- 5) Celní služby
- 6) Případová studie „Realizace podnikání v Agroturistice“
- 7) SWOT analýza hotelu
- 8) Analýza hotelu a poskytovaných služeb



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovského rozvoje

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Použitá literatura a zdroje:**

- 1) Hotelstars Union [cit. 2012-03-18]. Dostupné z WWW: <http://www.hotelstars.eu/cz/index.php?open=Members>
- 2) Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, klasifikační kritéria 2010-2012 [cit. 2012-03-18]. Dostupné z WWW: [http://www.hotelstars.eu/userfiles/files/cz/downloads/2011-07-Kriteria\\_Czech\\_2010-2012.pdf](http://www.hotelstars.eu/userfiles/files/cz/downloads/2011-07-Kriteria_Czech_2010-2012.pdf)
- 3) ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: IDEA SERVIS, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5
- 4) DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: FORTUNA, 2004. 208 s. ISBN 80-7168-901-7
- 5) Asociace cestovních kanceláří České republiky [cit. 2012-03-26]. Dostupné z WWW: < <http://www.ackcr.cz/> >
- 6) Asociace českých cestovních kanceláří a agentur [cit. 2012-03-26]. Dostupné z WWW: < <http://www.accka.cz/> >



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovského rozvoje

---

---

---

---

---

---

---

---

**Podnikání v cestovním ruchu**

**Použitá literatura a zdroje:**

- 7) Vše o systému time sharing. Dostupné z WWW: <http://www.time-sharing.cz>
- 8) Kateřina Chaloupková – Referát o cestovním ruchu. Dostupné z WWW: <http://referaty.superstudent.cz>
- 9) PELSMACKER, P., GEUENS, M., BERGH, J.: *Marketingová komunikace*, Praha, Grada Publishing, a.s. 2003, ISBN 80-247-0254-1
- 10) BERÁNEK, J., KOTEK P.: *Řízení hotelového provozu*, MAG Consulting s.r.o. 2007, ISBN 978-80-86724-30-0
- 11) DĚDINA, J., ODCHÁZEL, J. *Management a moderní organizovaná firma*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 328 s. ISBN 978-80-247-2149-1



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí



Ministerstvo zemědělství, lesnictví a venkovského rozvoje

---

---

---

---

---

---

---

---