

Management a marketing v cestovním ruchu

- 1. Základní terminologie marketingu služeb cestovního ruchu.** Marketing, produkt, služba. Význam marketingu v praxi, charakteristické vlastnosti služeb cestovního ruchu. Faktory ovlivňující nákupní chování spotřebitele ve službách cestovního ruchu.
- 2. Strategický a taktický marketing.** Hlavní rozdíly a realizované aktivity strategického i taktického marketingu - vysvětlení na příkladech z podniků a organizací cestovního ruchu, včetně DMO. Segmentace trhu - význam pro praxi cestovního ruchu a nejčastěji využívaná segmentační kritéria.
- 3. Marketingový mix v cestovním ruchu.** Základní (4P, 4C) a rozšířený marketingový mix. Charakteristika a příklady praktického uplatnění rozšířeného marketingového mixu v podnicích a organizacích cestovního ruchu, včetně DMO.
- 4. Marketingový výzkum v cestovním ruchu.** Marketingový výzkum a průzkum (význam, možnosti zaměření, přípravná a realizační fáze výzkumu, výzkumné agentury). Kvantitativní a kvalitativní marketingový výzkum - rozdíly, příklady výzkumných metod a technik. Primární a sekundární data v marketingu, aktuální statistické údaje o cestovním ruchu.
- 5. Hodnocení a kontrola marketingových aktivit v cestovním ruchu** (konkrétní příklady metod a technik hodnocení a měření výkonnosti marketingových aktivit; jejich aplikace do činností podniků a organizací cestovního ruchu, vč. DMO). Poslání, vize a cíle v marketingu cestovního ruchu - rozdíly, jejich stanovení a praktický význam.
- 6. Destinace cestovního ruchu.** Destinace cestovního ruchu a její vymezení, mentální destinace (vysvětlení na příkladech). Destinace na straně nabídky, destinace na straně poptávky. Primární, sekundární a terciární potenciál destinace pro rozvoj cestovního ruchu a jeho aktivace (vysvětlení na příkladech). Genius loci.
- 7. Organizace destinačního managementu (DMO)** - cíl a základní principy fungování, hlavní aktivity, členové, možnosti financování, hierarchie organizací destinačního managementu v České republice - s příklady DMO. Návštěvnický management. Rezidentský management.
- 8. Vznik a vývoj destinačního managementu** - u nás i ve světě. Rajonizace území ČR - různé přístupy, s příklady (rajonizace podle regionální politiky EU, MAS, vinařská rajonizace...). Rajonizace cestovního ruchu na našem území.
- 9. Marketingové řízení destinace** - znaky, cíl a proces marketingového řízení destinace. Produkt destinace (procesy tvorby destinačního produktu; rozdíl mezi produktem na trhu cestovního ruchu (výrobkem, službou) a produktem destinace; příklady destinačních produktů).
- 10. Management kvality destinace.** Total Quality Management (TQM). Role veřejného, soukromého a neziskového sektoru v destinačním managementu. Partnerství v řízení destinace. Principy partnerství. Formy partnerství.

- 11. Provozování cestovních kanceláří a cestovních agentur.** Zahájení činnosti CK a CA - legislativní rámec, proces získání živnostenského oprávnění. Podnikatelský záměr CK. Podmínky provozování CK a CA v ČR - povolené a zakázané činnosti. Podmínky zprostředkování prodeje zájezdů pomocí internetu, jejich význam pro spotřebitele.
- 12. Pojištění CK a CA na trhu cestovního ruchu.** Pojištění odpovědnosti a jeho význam pro podnikatelský subjekt. Pojištění záruky pro případ úpadku touroperátora (význam pro spotřebitele; výdaje CK na pojištění; pojistné plnění a postup vedoucí k jeho realizaci).
- 13. Smlouva o zájezdu.** Význam smlouvy o zájezdu pro podnik CK i pro zákazníka. Potvrzení o zájezdu. Možnosti změn uzavřené smlouvy o zájezdu a práva zákazníka CK při těchto změnách. Informační povinnosti CK při prodeji zájezdu. Postoupení smlouvy o zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu. Uplatnění vad zájezdu, náhrada škody.
- 14. Soubor služeb cestovních kanceláří a cestovních agentur.** Služby CK/CA a jejich charakteristiky. Produkt CK - zájezd (tvorba, propagace, typologie zájezdů). Trendy v činnosti CK a CA na trhu ČR a EU. Příklady aplikace CRM (customer relationship management) v provozu podniků CK a CA.
- 15. Podniky CK a CA na trhu cestovního ruchu.** Postavení a funkce CK a CA na trhu cestovního ruchu. Organizační struktura podniků CK a CA (typy organizačních struktur, silné i slabé stránky z hlediska řízení CK/CA, podnikové centrum a výkonné složky podniku). Formy spolupráce mezi CK a CA, význam spolupráce na trhu CK a CA.
- 16. Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení v České republice a v zahraničí** (dělení hotelů, nezávislý hotel/hotelový řetězec/hotelová společnost). AHR ČR, Hotelstars Union. Druhy a vybavení jednotlivých ubytovacích jednotek.
- 17. Ubytovací úsek.** Front Office & Housekeeping. Organizační struktura, pracovní pozice, procesy, odpovědnosti, řízení kvality, produktivita práce. Check-in hosta, pobyt hosta a check-out hosta. Druhy úklidů. Opatření ke zvýšení účinnosti úklidu.
- 18. Stravovací úsek.** Skladovací, výrobní a odbytová část. Organizační struktura, pracovní pozice, procesy, odpovědnosti, řízení kvality, produktivita práce. Hygienické podmínky provozu. Trendy posledních let v oblasti gastronomie.
- 19. Technický úsek.** Údržba a bezpečnost. Organizační struktura, pracovní pozice, procesy, odpovědnosti, řízení kvality, produktivita práce. Bezpečnostní pravidla (RUN – HIDE – TELL). Bezpečnost hosta. Ztráty a nálezy.
- 20. Revenue a yield management.** Nástroje, předpoklady a sledované ukazatele (Roomnights, OCC, RevPAR, ADR, MPI). Forecasting. Praktický příklad, jak postupovat při zavedení RYM. Cenotvorba v ubytovacích zařízeních. Management stížností.

Doporučená literatura:

Okruhy 1 až 6 (MARKETING CESTOVNÍHO RUCHU)

- E-learningový kurz Marketing (základní i doplňující studijní materiály).
- KOUDELKA, J. *Spotřebitelé a marketing*. V Praze: C.H. Beck, 2018. Beckova edice ekonomie. ISBN 9788074006937.
- FORET, M. *Management organizace a management destinace*. Ostrava: Key Publishing, 2016. Monografie (Key Publishing). ISBN 9788074182631.
- TAHAL, R. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2022. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-3535-6.
- SIMOVÁ, J. & BUREŠOVÁ, J. *Marketingový výzkum*. Vydání 2. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2022. ISBN 978-80-7494-594-6.
- BEJDÁKOVÁ, B., PAULOVCÁKOVÁ, L., BENEŠOVÁ, P. a kol. *Marketing a management cestovního ruchu na národní a regionální úrovni*. Vydání I. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. ISBN 978-80-7452-109-6.
- JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.
- KOTLER, P., BOWEN, J. & MAKENS, J. *Marketing for Hospitality and tourism*. P: Pearson, 2014. ISBN 978-1-292-02003-7.
- VANÍČEK, J. *Marketing služeb a cestovního ruchu*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012.

Okruhy 7 až 10 (DESTINAČNÍ MANAGEMENT)

- E-learningový kurz Management destinace (základní i doplňující studijní materiály).
- PALATKOVÁ, M. *Marketingový management destinací*. Praha: Grada, 2011.
- ROBINSON, P., LUCK, M. & SMITH, S. L. J. *Tourism*. Part four: Tourism management, part five: Tourism development. Wallingford: CABI, 2013.
- HOLEŠINSKÁ, A. *Destinační management jako nástroj regionální politiky cestovního ruchu*. Brno: Masarykova univerzita, 2012.
- GÚČIK, M. a kol. *Manažment cieľového miesta cestovného ruchu*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2012.
- FLETCHER, J. a kol. *Tourism: principles and practice*. Harlow: Pearson, 2013.
- WEAWER, D. & LAWTON, L. *Tourism management*. Fifth edition. Milton (Qld): John Wiley & Sons Australia, 2014.
- PACHROVÁ, S., JANOUŠKOVÁ, E., & ŠEDIVÁ NECKÁŘOVÁ, A. *Marketingový výzkum návštěvnosti - významný nástroj destinačního managementu*. Příklad Kraje Vysočina. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2017.

Okruhy 11 až 15 (MANAGEMENT CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR)

- E-learningový kurz Management cestovních kanceláří a agentur (základní i doplňující studijní materiály).
- POMPUROVÁ, K. *Řízení provozu cestovních kanceláří*. Praha: Idea Servis, 2013.
- KUNEŠOVÁ, E. & FARKOVÁ, B. *Technika zahraničních zájezdů*. Praha: Idea Servis, 2001.
- SYRRAT, G. & ARCHER, J. *Manual of travel agency practice*. Oxford: Elsevier, 2012.
- EN 13809:2003 „Služby CR – CA a CK – terminologie“
- Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
- Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 89/2012 Sb. – Občanský zákoník
-

Okruhy 16 až 20 (MANAGEMENT UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ)

- E-learningový kurz Management ubytovacích zařízení (základní i doplňující studijní materiály).
- SCHOLZ, P. *Ubytovací zařízení - historie a současnost, provoz, management*. Praha: Idea Servis, 2021. ISBN 978-80-85970-96-8.
- KŘÍŽEK F., NEUFUS J.: *Moderní hotelový management*. 2. aktuální a rozšířené vydání. Grada Publishing 2014, 224 s. ISBN 978-80-247-4835-1.
- ORIEŠKA J.: *Kongresový cestovní ruch*. Praha: Idea Servis, 2003, 139 s. ISBN 80-85970-45-7.
- <http://www.hotelstars.cz> - klasifikace ubytovacích zařízení v České republice