

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KOD/KSCR2	Strana:	1 / 3
Název předmětu:	Služby v cestovním ruchu 2		
Akademický rok:	2019/2020	Tisknuto:	11.07.2020 03:18

Pracoviště / Zkratka	KOD / KSCR2			Akademický rok	2019/2020
Název	Služby v cestovním ruchu 2			Způsob zakončení	Zkouška
Akreditováno/Kredity	Ano, 4 Kred.			Forma zakončení	Kombinovaná
Rozsah hodin	Konzultace 8 [HOD/SEM]			Zápočet před zkouškou	ANO
Obs/max	Statut A	Statut B	Statut C	Počítán do průměru	ANO
Letní semestr	1 / -	0 / -	0 / -	Min. (B+C) studentů	nestanoveno
Zimní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Opakovaný zápis	NE
Rozvrh	Ano			Vyučovaný semestr	Letní semestr
Vyučovací jazyk	čeština			Počet dnů praxe	0
Volně zapisovatelný předmět	Ano			Hodn. stup. zp. před zk.	S\N
Hodnotící stupnice	1 1,5 2 2,5 3 4				
Počet hodin kontaktní výuky					
Automat. uzn. záp. před zk.	Ne				
Periodicita					
Nahrazovaný předmět	KOD/SCR2				
Vyloučené předměty	Nejsou definovány				
Podmiňující předměty	KOD/KSCR1 nebo KOD/KST1 nebo KOD/SCR1 nebo KOD/ST1				
Splnit všechny podmiňující předměty před zápisem	ANO				
Předměty informativně doporučené	Nejsou definovány				
Předměty, které předmět podmiňuje	KOD/BZC, KOD/CR2, KOD/KCR2, KOD/KTOU2, KOD/TOU2, KOD/YTOU2				

Cíle předmětu (anotace):

Cílem předmětu je zdůvodnit význam poskytování služeb v procesu uspokojování potřeb návštěvníků v cestovním ruchu a osvojit si technologii jejich poskytování tak, aby získané poznatky byly využitelné v praxi.

Požadavky na studenta

Požadavky na zápočet:

- tvorba, odevzdání a uspokojivé hodnocení seminární práce na zadané téma (struktura a rozsah seminární práce bude specifikován v rámci e-learningového prostředí moodle).
- zápočtový test.

Požadavky na zkoušku:

Uspokojivé hodnocení ústní zkoušky.

Obsah

Osnova kurzu (témata konzultací):

1. Informační služby. Význam poskytování informačních služeb v cestovním ruchu. Informační a rezervační systémy v cestovním ruchu. Internet. Turistická informační centra, jejich provoz a produkty. Tvorba informačních materiálů v cestovním ruchu. Sportovně-rekreační služby v cestovním ruchu. Charakteristika a význam poskytování sportovně-rekreačních služeb. Podmínky jejich poskytování. Služby poskytované cyklistům a turistům. Služby zimních středisek cestovního ruchu. Kulturně-společenské služby. Charakteristika a význam poskytování kulturně-společenských služeb. Podmínky jejich poskytování. Služby kulturního cestovního ruchu. Kulturně-historické atraktivita CR, vztah památkové péče a cestovního ruchu.
2. Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur. Význam, funkce a klasifikace cestovních kanceláří a cestovních agentur. Cestovní kanceláře v ČR a jejich spolupráce. Vybrané podmínky poskytování služeb cestovními kancelářemi a cestovními agenturami. Produkt cestovních kanceláří a cestovních agentur (zprostředkování, organizování a poskytování). Distribuce

- produktu cestovních kanceláří a cestovních agentur. Průvodcovské služby. Průvodcovské služby jako součást asistence v cestovním ruchu. Význam a klasifikace průvodcovských služeb. Animační služby. Animační služby jako součást asistence v cestovním ruchu. Animační aktivity v cestovním ruchu, jejich struktura a charakteristika. Zabezpečení poskytování animačních služeb.
3. Pojišťovací služby v cestovním ruchu. Význam pojištění v cestovním ruchu. Smlouvy o pojištění v cestovním ruchu. Druhy pojištění v cestovním ruchu a jejich charakteristika. Nekomerční zdravotní pojištění návštěvníků v cestovním ruchu. Lázeňské služby. Indikační zaměření přírodních léčivých lázní. Materiální podmínky poskytování lázeňských služeb. Význam, charakteristika a klasifikace lázeňských služeb. Služby zdravotního cestovního ruchu. Služby kongresového a incentivního cestovního ruchu. Charakteristika a klasifikace kongresových akcí. Význam, podmínky a klasifikace kongresových služeb. Organizování kongresových akcí. Služby incentivního cestovního ruchu a jejich význam.
4. Služby venkovského cestovního ruchu. Charakteristika a význam služeb venkovského cestovního ruchu. Standardizace zařízení služeb venkovského cestovního ruchu. Ubytovací, stravovací a doplňkové služby venkovského cestovního ruchu. Služby pro specifické segmenty trhu cestovního ruchu. Služby cestovního ruchu pro děti a mládež, pro mladé rodiny s dětmi, pro seniory, pro zájemce o dobrodružní cestovní ruch, pro zájemce o zážitkový cestovní ruch. Ostatní služby v cestovním ruchu. Směnárenské služby v cestovním ruchu. Cestovní doklady a celní řízení v cestovním ruchu. Vízová agenda v zahraničním cestovním ruchu. Zdravotnické opatření v zahraničním cestovním ruchu. Konzulární pomoc českým občanům v zahraničí. Služby místní infrastruktury ve vztahu k cestovnímu ruchu. Komunikace personálu poskytujícího služby CR. Právní odpovědnost podniků cestovního ruchu za standard poskytovaných služeb (reklamace a jejich řešení. Zásady manipulace s peněžními prostředky při úhradách za poskytnuté služby cestovního ruchu

<https://moodle.ef.jcu.cz/course/view.php?id=58>

Předpoklady - další informace k podmíněnosti studia předmětu

Základní znalosti problematiky služeb v cestovním ruchu na úrovni kurzu SCR 1.

Získané způsobilosti

Studenti rozumí komplexnímu pojetí služeb v cestovním ruchu a dokáže popsat a diskutovat jejich specifika. Student je teoreticky připraven na poskytování všech služeb cestovního ruchu jakožto komplexní nabídky cestovního ruchu.

Studijní opory

<https://moodle.ef.jcu.cz/course/view.php?id=58>

Garanti a vyučující

- **Garanti:** Ing. Petr Janeček, Ph.D.
- **Přednášející:** Ing. Petr Janeček, Ph.D.

Literatura

- **Základní:** ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
- **Doporučená:** ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch ? výkladový slovník..* Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201.
- **Doporučená:** Schwartzhoffová, E. *Lázeňství a wellness..* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016.
- **Doporučená:** Palatková, M. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing, 2013.
- **Doporučená:** Vajčnerová, I., & Ryglová, K. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků..* Praha: Grada Publishing, 2017.
- **Doporučená:** GUČÍK, M. *Manažerstvo sťažností v organizaciach služieb*. Banská Bystrica: UMB, 2009. ISBN 978-80-8083-839-3.
- **Doporučená:** *Odborná časopisová literatúra ? C.O.T. business aj..*
- **Doporučená:** GOELDNER, C. R., RITCHIE, J. R. B. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies..* New York: Wiley,, 200. ISBN 978-0-470-44060-5.
- **Doporučená:** *Webové stránky s aktuálnymi informaciami k jednotlivým témam.*

Vyučovací metody

Monologická (výklad, přednáška, instruktáž)
 Dialogická (diskuze, rozhovor, brainstorming)
 Práce s textem (učebnicí, knihou)
 Projekce (statická, dynamická)
 Individuální příprava ke zkoušce

Hodnotící metody

Kombinovaná zkouška
 Seminární práce

Předmět je zařazen do studijních programů:

Studijní program	Typ stud.	Forma stud.	Obor	Etapa	V.st.pl.	Rok	Blok	Statut	D.roč.	D.sem.
Ekonomika a management	Bakalářský	Kombinovaná	Obchodní podnikání	1	4	2019	Blok Asp: povinné předměty specializace	A	2	LS