

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KOD/SCR2	Strana:	1 / 3
Název předmětu:	Služby v cestovním ruchu 2		
Akademický rok:	2019/2020	Tisknuto:	11.07.2020 03:14

Pracoviště / Zkratka	KOD / SCR2	Akademický rok	2019/2020
Název	Služby v cestovním ruchu 2	Způsob zakončení	Zkouška
Akreditováno/Kredity	Ano, 4 Kred.	Forma zakončení	Kombinovaná
Rozsah hodin	Přednáška 1 [HOD/TYD] Cvičení 2 [HOD/TYD]	Zápočet před zkouškou	ANO
Obs/max	Statut A Statut B Statut C	Počítán do průměru	ANO
Letní semestr	8 / - 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	Žádný		
Vyloučené předměty	Nejsou definovány		
Podmiňující předměty	KOD/KSCR1 nebo KOD/KST1 nebo KOD/SCR1 nebo KOD/ST1		

Splnit všechny podmiňující předměty před zápisem

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:

- účast na seminářích (max. 2 absence)
- splnění seminární práce a její prezentace na seminářích (struktura a rozsah seminární práce bude specifikován v rámci e-learningového prostředí moodle) NEBO účast na zahraniční exkurzi
- splnění aktivit zadáných na seminářích NEBO účast na zahraniční exkurzi
- aktivita na seminářích (kontrolní otázky k přednášeným tématům)
- získání 40 bodů za aktivity a minitesty
- zápočtový test

Požadavky na zkoušku:

Uspokojivé hodnocení ústní zkoušky.

Obsah

Přednášky:

1. Informační služby. Význam poskytování informačních služeb v ČR. Turistická informační centra. Informační a rezervační systémy v ČR. Internet.
2. Sportovně-rekreační služby v cestovním ruchu. Charakteristika a význam poskytování sportovně- rekreačních služeb. Podmínky jejich poskytování
3. Kulturně-společenské služby. Charakteristika a význam poskytování kulturně-společenských služeb. Podmínky jejich poskytování.
4. 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.

5. Průvodcovské služby. Průvodcovské služby jako součást asistence v ČR. Význam a klasifikace průvodcovských služeb.

6. Animační služby. Animační služby jako součást asistence v ČR. Animační aktivity v ČR, jejich struktura a charakteristika. Zabezpečení poskytování animačních služeb.

7. Pojišťovací služby v ČR. Význam pojištění v cestovním ruchu. Smlouvy o pojištění v cestovním ruchu. Druhy pojištění v ČR a jejich charakteristika. Nekomerční zdravotní pojištění návštěvníků v ČR.

8. Lázeňské služby. Indikační zaměření přírodních léčivých lázní. Materiální podmínky poskytování lázeňských služeb. Význam, charakteristika a klasifikace lázeňských služeb. Služby zdravotního CR.

9. Služby kongresového a incentivního cestovního ruchu. Charakteristika a klasifikace kongresových akcí. Význam, podmínky a klasifikace kongresových služeb. Organizování kongresových akcí. Služby incentivního CR a jejich význam.

10. Služby venkovského cestovního ruchu. Charakteristika a význam služeb venkovského cestovního ruchu. Standardizace zařízení služeb venkovského cestovního ruchu. Ubytovací, stravovací a doplňkové služby venkovského CR.

11. 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 CR, pro zájemce o zážitkový CR.

12. Ostatní služby v ČR. Směnárenské služby v ČR. 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 CR.

Cvičení (témata individuálních seminárních prací):

1. Služby turistických informačních center v ČR a jejich kategorie podle ATIC ČR
2. Význam informačně-rezervačních systémů v ČR
3. Význam projektu "Cyklisté vítání" pro rozvoj cykloturistiky v ČR
4. Infrastruktura pro cykloturistiku v Evropě
5. Infrastruktura pro běžecké a sjezdové lyžování
- 6.+7. Služby vybrané významné CK/CA působící v ČR
8. Služby lázeňského CR jak se dostat do lázní, aktuální situace v ČR
9. Zážitkový CR vč. specifikace služeb - případové studie
10. Dobrodružný CR vč. specifikace služeb - případové studie
11. Náležitosti při cestování do zahraničí
12. Czech Convention Bureau a služby M.I.C.E. (kategorizace kongresových míst)
13. Druhy pojištění v ČR - příklady pojištěven a nabízených produktů pojištění v ČR
14. Služby incentivního CR (vč. případových studií)
15. Svaz venkovské turistiky
16. Význam spolupráce poskytovatelů služeb CR v destinaci

<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 I.

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.
- **Cvičící:** 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:** GÚČIK, M. *Manažérstvo sťažností v organizáciách 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)
 Aktivizující (simulace, hry, dramatizace)
 Exkurze

Hodnotící metody

Ústní zkouška
 Systematické pozorování studenta
 Test
 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	Prezenční	Obchodní podnikání	1	4	2019	Blok Asp: povinné předměty specializace	A	2	LS