

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KOD/ST2	Strana:	1 / 3
Název předmětu:	Služby turismu II		
Akademický rok:	2018/2019	Tisknuto:	24.08.2019 04:03

Pracoviště / Zkratka	KOD / ST2			Akademický rok	2018/2019
Název	Služby turismu II			Způsob zakončení	Zkouška
Název dlouhý	Služby v cestovním ruchu 2				
Akreditováno/Kredity	Ano, 4 Kred.			Forma zakončení	Kombinovaná
Rozsah hodin	Přednáška 2 [HOD/TYD] Cvičení 1 [HOD/TYD]				
Obs/max	Statut A	Statut B	Statut C	Zápočet před zkouškou	ANO
Letní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Počítán do průměru	ANO
Zimní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Min. (B+C) studentů	nestanoveno
Rozvrh	Ano			Opakovaný zápis	NE
Vyučovací jazyk	čeština			Vyučovaný semestr	Zimní semestr
Volně zapisovatelný předmět	Ano			Počet dnů praxe	0
Hodnotící stupnice	1 1,5 2 2,5 3 4			Hodn. stup. zp. před zk.	S N
Hod. v komb. formě studia					
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	NE				
Předměty informativně doporučené	Nejsou definovány				
Předměty, které předmět podmiňuje	KOD/BZC, KOD/CKA, KOD/CR2, KOD/KCKA, KOD/KCR2, KOD/KTOU2, KOD/TOU2, KOD/YTOU2				

Cíle předmětu (anotace):

Cílem předmětu je získat teoretické znalosti o provozu, řízení a poskytování služeb v turismu, tj. jejich významu v procesu uspokojování zákaznických potřeb, specifik, znalostní a dovednostní potřeby.

Požadavky na studenta

Požadavky na zápočet:

- uspokojivé hodnocení individuální práce písemné i ústní (cca desetiminutového vystoupení na zadané téma z oblasti probíraných služeb předmětu),
- získání 10 bodů za aktivity zadané na cvičeních a 5 bodů z minitestů ze seminářů, které ověřují domácí přípravu
- účast na seminářích ve stanoveném rozsahu.

Požadavky na absolvování zkoušky:

- uspokojivý výsledek z testové části zkoušky
- ústní prezentace znalostí z problematiky odpovídající osnově a obsahu kurzu formou kontrolních otázek.

Obsah

Témata přednášek:

- Doprava a turismus, význam poskytování dopravních služeb v turismu, charakteristika a klasifikace dopravních služeb.
- Služby železniční dopravy v turismu (infrastruktura, sortiment poskytovaných služeb, jízdní řády, dopravní ceniny).
- Služby letecké dopravy v turismu (infrastruktura, sortiment poskytovaných služeb, práva a povinnosti přepravovaných a přepravců, letové řády, dopravní tarify, ceniny, slevy a reklamace).
- Služby silniční dopravy v turismu (infrastruktura, sortiment poskytovaných služeb, práva a povinnosti cestujících, jízdní řády,

dopravní tarify, slevy a reklamace).

5. Služby vodní dopravy v turismu (infrastruktura, sortiment poskytovaných služeb, jízdní řády, dopravní tarify, slevy a reklamace. Služby ostatních druhů v turismu (horská dopravní zařízení, netradiční druhy dopravy).

6. Sportovně-rekreační služby v turismu. Charakteristika a význam poskytování sportovně-rekreačních služeb. Podmínky jejich poskytování. Způsob jejich financování.

7. Kulturně-společenské služby. Charakteristika a význam poskytování kulturně-společenských služeb. Podmínky jejich poskytování. Způsob jejich financování.

8. Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur. Význam, funkce a klasifikace cestovních kanceláří a cestovních agentur. Cestovní kanceláře v ČR a jejich spolupráce. Vybrané podmínky pro poskytování služeb cestovních kanceláří a agentur. Produkt cestovních kanceláří a cestovních agentur-zprostředkování, organizování a poskytování. Distribuce cestovních kanceláří a cestovních agentur.

9. Kalkulace ceny zájezdu a dopravy. Členění nákladů, riziko neobsazenosti, způsoby tvorby ceny.

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

11. Lázeňské služby. Indikační zaměření přírodních léčivých lázní. Infrastruktura lázeňských služeb. Význam, charakteristika a klasifikace lázeňských služeb. Služby zdravotního turismu.

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

13. Služby pro specifické segmenty trhu turismu. Služby turismu pro děti a mládež, pro mladé rodiny s dětmi, pro seniory, pro zájemce o dobrodružný turismus, pro zájemce o zážitkový turismus.

14. Ostatní služby v turismu. Směnárenské služby v turismu. Cestovní doklady a celní řízení v turismu. Vízová agenda v zahraničním turismu. Zdravotnické opatření v zahraničním turismu. Konzulární pomoc občanům v zahraničí. Služby místní infrastruktury ve vztahu k turismu.

<https://moodle.ef.jcu.cz/course/view.php?id=1596>

Předpoklady - další informace k podmíněnosti studia předmětu

Základní znalosti problematiky cestovního ruchu na úrovni kurzu Turismus a základní znalosti problematiky obchodu a služeb na úrovni kurzu Obchod a služby a na úrovni kurzu Služby turismu I.

Získané způsobilosti

Studenti rozumí prvkům v oblasti poskytování základních služeb v cestovním ruchu a jsou schopni řešit problémy provozu podniků poskytujících specifikované služby.

Studijní opory

Garanti a vyučující

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

Literatura

- **Základní:** Zurynek, J., Zelený, L., & Mirvald, M. (2008). *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI.
- **Základní:** Pompurová, K. (2013). *Řízení provozu cestovních kanceláří*. Praha: Idea Servis.
- **Základní:** Oriška, J. (2011). *Služby v cestovním ruchu*. Praha.
- **Doporučená:** Chladt, K., Pechová, J., & Merhaut, M. (2015). *Komunikace v managementu služeb v hotelnictví a cestovním ruchu*. Praha: V.M.EST.
- **Doporučená:** Rašovská, I., Ryglová, K. (2017). *Management kvality služeb v cestovním ruchu: Jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada Publishing.

Časová náročnost

Všechny formy studia

Aktivita	Časová náročnost aktivity [h]
Domácí příprava na výuku	11
Účast na výuce	32

Semestrální práce	42
Příprava na zkoušku	28
Celkem:	113

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

Analýza výkonů studenta
Kombinovaná zkouška
Seminární práce
Průběžné hodnocení

Předmět je zařazen do studijních programů: