



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Horky nad Jizerou 35

Operační program: Cesta k modernímu vzdělávání

PRAKTICKÁ CVIČENÍ Z EKONOMIKY A TECHNIKY CESTOVNÍHO RUCHU

Bronislava Vítová

Horky nad Jizerou, 2011

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky
Reg. č. projektu: CZ.1.07/1.1.06/01.0011

Praktická cvičení z Ekonomiky a Techniky cestovního ruchu

1. Obecné znalosti pro práci v CR

1.1. Podnikání – rozumíme soustavnou činnost určité osoby prováděnou za účelem dosažení zisku

Fyzická osoba na základě živnostenského listu či koncesované listiny

ŽL - živnost ohlašovací

KL - živnost koncesovaná

Právnícká osoba – živnostenský list musí být doložen společenskou smlouvou

Společnost vzniká zápisem do obchodního rejstříku

1.2. Cestovní ruch

Je to složitý společenský proces, jehož podstatou je uspokojování potřeb spojených s využíváním služeb ve volném čase.

Jde o proces dynamicky se rozvíjející, neustále se měnící, který je založen na kvalitních službách.

Cestovní ruch se dělí:

ACR – aktivní cestovní ruch – příjezdový / incoming / - příjezdy

občanů cizích států do navštíveného státu

PCR – pasivní cestovní ruch / outgoing / - cesty občanů daného státu do zahraničí

DCR – domácí cestovní ruch – účast na cestovním ruchu mimo obvyklé místo pobytu na území státu trvalého pobytu

Touroperátor – vytváří produkt – komplex turistických služeb

1.3. Cestovní kancelář – založení CK na základě:

- Koncesní listina
- Obchodní rejstřík
- Pojištění proti úpadku

Základní činnost - kontrahují služby cestovního ruchu od dodavatelů, vzájemně je kombinují a vytvářejí „package“ - balíky služeb. Prodej za jednu cenu.

- Nákup ubytovacích služeb
- Nákup dopravních služeb
- Nákup dalších služeb cestovního ruchu
- Vytváření kombinací služeb a jejich balíčků
- Nabídka služeb, jejich kombinace
- Realizace těchto služeb
- Informační a propagační činnost

1.4. Cestovní agentura - podle zákona je provoz CA zařazen do živnosti volné. Není potřeba odborné vzdělání či mnoholetá praxe a pro získání živnostenského oprávnění je nutné

- věk 18 let
- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost – trestní rejstřík

Nesmí sama vytvářet jednotlivé služby cestovního ruchu a ani

balíčky těchto služeb. Výjimku tvoří nabídka zájezdu, která nepřekročí dobu 24 hodin. Může nabízet a prodávat jednotlivé služby CR samostatně, např. ubytování.

Zastupuje CK při podpisu cestovní smlouvy mezi klientem a CK a inkasuje od klienta peníze, které pak převede na účet CK.

Kontrolní úkoly:

1. Napište, zda je výhodnější založit si cestovní kancelář nebo cestovní agenturu. Rozved'te hlavní důvody proč .

.....

.....

.....

.....

.....

2. Zjistěte přesný počet cestovních kanceláří a agentur v ČR. Uved'te 3 příklady nejznámějších CK a CA a které pojišťovny zprostředkovávají pojištění proti úpadku.

.....

.....

.....

.....

.....

1.5. Zájezdová činnost

Zájezdová činnost

Zájezdem se rozumí organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu po určité trase podle předem vypracovaného programu s určitým rekreačním, poznávacím či jiným cílem.

„Zájezd je výprava za jistým účelem, např. rekreační, umělecký, poznávací.“

Zájezdem se rozumí předem sestavená a za souhrnnou cenu nabízená kombinace alespoň dvou z následujících třech typů služeb, pokud přesahuje 24 hod. nebo zahrnuje i ubytování přes noc a pokud jeho nabídka a prodej splňují znaky živnostenského podnikání :

Doprava – ubytování – jiné služby cestovního ruchu, které tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň dvacet procent souhrnné ceny zájezdu

Rozdělení zájezdů :

1. podle geografického hlediska

Domácí - po území České republiky / DCR / mimo obvyklé místo pobytu na území státu trvalého pobytu

Zahraniční - výjezdový cestovní ruch - Outgoing / PCR /
cesty občanů daného státu do zahraničí

- příjezdový cestovní ruch – Incoming / ACR /
příjezdy občanů cizích států do navštíveného státu

2. podle doby trvání

Krátkodobé - doba trvání do 3 dnů

Dlouhodobé - doba pobytu delší než 3 dny

3. podle tematické náplně

- a) rekreační zájezdy - aktivní odpočinek
- b) kulturně – poznávací zájezdy - aktivní poznání atraktivních míst, kulturní akce
- c) sportovní a turistické zájezdy- rekreační provozování určitého sportu nebo turistiky
- d) zájezdy na výstavy a veletrhy – organizováno především pro odborníky a vážné zájemce o předváděné zboží nebo služby
- e) zvláštní tematické zájezdy – zaměřeny na výuku cizích jazyků, zvýšení fyzické kondice, rehabilitační cvičení
- f) incentivní a kongresová turistika – akce pro své zaměstnance, odborné akce
- g) lázeňské pobyty – zlepšení nebo upevnění zdravotního stavu účastníků
- h) lovecké akce – zájezdy do loveckých revírů

4. podle způsobu dopravy

- autokarové zájezdy
- vlakové zájezdy
- letecké zájezdy
- vlastní dopravou
- lodní zájezdy
- kombinovaná přeprava

5. podle ročních období

letní – zimní a mimo sezónní

6. podle způsobu jejich přípravy

standardní zájezdy / vypsané / jsou předem připravené a uveřejněné v zájezdových kalendářích nebo ve zvláštních prospektech – zveřejněn program, místo pobytu, druh dopravy , cena. Pro předem neznámý počet účastníků.

forfaitové zájezdy / objednané / na základě objednávky pro předem připravený počet účastníků

Kontrolní úkoly :

1. Vysvětlete zásadní rozdíly mezi zájezdem a tzv. „nezájezdem“ a uveďte příklady :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Definujte produkt cestovních kanceláří a charakterizujte jeho zvláštnosti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Cenotvorba v cestovní kanceláři

2.1. Vypracování tuzemského zájezdu

Cena je jedním z hlavních faktorů úspěšnosti produktu na trhu.

Ceny tvoří organizátoři zájezdů – touroperátoři.

Technicky jsou ceny tvořené kalkulacemi.

Cenové kalkulace vycházejí ze dvou typů zájezdů:

a) Standardního – pro předem neznámý počet klientů

b) Forfaitového – pro objednaný počet klientů

Tvorba ceny vychází z nákupních cen jednotlivých komponentů produktu cestovní kanceláře – organizátora, tj. cen :

Dopravy

Ubytování a stravování

Místních služeb

Průvodce nebo delegáta

K těmto nákladovým cenám je připočítávána obchodní přírážka jako zdroj výnosů organizátora.

Z uvedených komponentů ceny hraje významnou roli cena dopravy.

Kontrahován je zpravidla celý dopravní prostředek, aniž je předem znám počet klientů.

Kalkulace cen zájezdů:

U standardních zájezdů počítáme s rizikem neobsazenosti.

Součet nákladových položek se dělí 20 % rizikem neobsazenosti - 35

Ubytování 10 % DPH- bez rizika neobsazenosti

Stravování 20 % DPH - bez rizika neobsazenosti

Ubytování včetně stravování 20 % DPH – bez rizika neobsazenosti

Doprava 20 % DPH - ujeté km x sazba za km + přístavné km + objížďky / min. 5 % z celkové vzdálenosti / + čekačky + parkovné + náklady na řidiče + mýtné

/ DPH platné do 31.12.2011. Pro rok 2012 se zvyšuje z 10 % na 14 % ./

- součet položek se dělí 35 - 20 % riziko neobsazenosti

Cestovní pojištění – liší se u každé pojišťovny , bez rizika

Služby průvodce cca 1 000 – 5 000 Kč /den, s rizikem neobsazenosti

Přirážka CK

Zákonné pojištění

Přímé náklady - kalkulují se bez rizika neobsazenosti, protože se dají stanovit přímo na jednotlivé účastníky

Ubytování

Stravování

Vstupy

Nepřímé náklady - jsou společné náklady, které je nutno vynaložit na zájezd bez ohledu na skutečný počet účastníků. Na jednoho účastníka se rozpočítávají dělením

- kalkulují se s 20 % rizikem neobsazenosti – počet 35

Doprava

Průvodce

Vstupenky, když jsou zakoupeny předem za pevnou cenu

Kontrolní úkoly :

1. Zjistěte a ověřte u dodavatele služeb cenu autokaru, průvodce a vstupenky u jednodenního zájezdu :

Brno, jak je uvedeno dále v kalkulačním listě :

Dopravné - km/Kč

Čekací doba - počet / Kč

Vstupenky na veletrh - cena / ks

Dá se použít smluvních cen ?

.....

2. Připravte objednávku na dopravu , průvodce a vstupenky

.....

.....

.....

.....

Jednodenní zájezd

KALKULAČNÍ LIST

STANDARD

Číslo akce	Z11XXXXXX
Název akce	Brno – veletrh spotřebního zboží
Termín	květen

Náklady na akci

Kalkulovaný počet osob	35
------------------------	----

Služby	Kč vč. DPH
Doprava / od dodavatele / Průvodce	15 000,- 1 000,-

Náklady na akci – celkem	16 000,-

Náklady na akci – rozpočítané na 1 osobu	457,-

KALKULACE CEN

KJ - kalkulovaná jednotka

Služby	Kč vč. DPH na KJ	KJ	Kč vč. DPH celkem
--------	---------------------	----	----------------------

Náklady na akci – 1 osoba	457,-	1	457,-
Pojištění	35,-	1	35,-
Vstupy	400,-	1	400,-

Kalkulovaná cena

Nákladová cena	892,-
Přirážka v %	20 %
Přirážka v Kč	178,-
DPH z přirážky	35,60
Kalkulovaná cena	1 105,60
Schválená cena	1 110,-
Přirážka vč. DPH	218,-
DPH z přirážky	36,34
Výnos	181,66
Výnosovost / výnos : schválená cena /	16,36

Vyhotovil :

Itinerář zájezdu

Trasa zájezdu : Mladá Boleslav – Brno Výstaviště - Mladá Boleslav

Datum	km	km plus	km minus	číslo cesty	Místo	čas odj.	čas příj.	poznámky
29.5.	0	0	500		MI.Boleslav	6,00		
	50	50	450	R 10	Praha	7,00	7,00	výklad v autokaru
	200	250	250	D1	Brno	17,00	9,30	Výstaviště
								Špilberk,
								prohlídka centra
	200	450	50	D1	Praha	19,30	19,30	výklad v autokaru
	50	500	0	R 10	MI.Boleslav		20,30	

Poznámky : km – vzdálenosti v km mezi sídly na trase podle automapy
km plus – kumulované vzdálenosti v km z výchozího místa do určitého místa na trase
km minus – vzdálenost v km z určitého místa na trase do cílového místa trasy

Kontrolní otázky :

1. Zjistěte a ověřte u dodavatele služeb cenu autokaru, průvodce a vstupy u vícedenního zájezdu :

Jižní Čechy, jak je uvedeno dále v kalkulačním listě

Dopravné - km/Kč

Čekací doba - počet / Kč

Vstupy - cena / ks

Dá se použít smluvní ceny ????

.....

Vícedenní zájezd

KALKULAČNÍ LIST

STANDARD

Číslo akce	Z11XXXXXX
Název akce	Jižní Čechy – Český Krumlov
Termín	červen

Náklady na akci

Kalkulovaný počet osob	35
------------------------	----

Služby	Kč vč. DPH
Doprava 530 km x 30,- sazba včetně obj. čekací doba	15 900,- 800,-
Průvodce	2 600,-

Náklady na akci – celkem	19 300,-

Náklady na akci – rozpočítané na 1 osobu	551,-

KALKULACE CEN

KJ - kalkulovaná jednotka

Služby	Kč vč. DPH na KJ	KJ	Kč vč. DPH celkem
Náklady na akci – 1 osoba	551,-	1	551,-
Ubytování	300,-	1	300,-
Stravování	200,-	1	200,-
Pojištění	30,-	2	60,-
Zák.poj.	10,-	1	10,-
Vstupy	80,-	1	80,-

Kalkulovaná cena

Nákladová cena	1 201,-
Přirážka v %	20 %
Přirážka v Kč	240,-
DPH z přirážky	48,-
Kalkulovaná cena	1 489,-
Schválená cena	1 500,-
Přirážka vč. DPH	299,-
DPH z přirážky	49,83
Výnos	249,17
Výnosovost / výnos : schválená cena /	16,61

Vyhotovil :

Itinerář zájezdu

Trasa zájezdu : Mladá Boleslav – Tábor – České Budějovice – Český Krumlov –
Mladá Boleslav

Datum	km	km plus	km minus	číslo cesty	Místo	čas odj.	čas příj.	poznámky
1.den	0	0	250		Ml.Boleslav	6,00		
	75	75	175	R 10	Průhonice	8,15	8,00	zastávka WC
								výklad v autokaru
	25	100	150	E55	Konopiště	10,30	9,00	zámek
	49	149	101	E 55	Tábor	13,00	11,05	Památník,
								Oběd
	20	169	81	E 55	Soběslav	14,30	13,30	Blatské
								muzeum
	42	211	39	E55	Č.Budějovice	16,00	15,15	průjezd
								městem
	39	250	0	E 55	Č.Krumlov		16,15	Ubytování
								Večeře, divadlo
2.den	0	0	250		Č. Krumlov	11,30		prohl. města
	25	25	225	E 55	Č. Budějovice	14,45	12,00	oběd, nešť.
								Pivovaru
	12	37	213	105	Hluboká n/Vl.	17,00	15,00	prohlídka z.
	35	72	141	105	Bechyně	18,30	17,30	přestávka
	65	137	113	E 55	Benešov	20,30	19,30	večeře
	113	250	0	D1, R10	Ml.Boleslav		21,45	

Kontrolní úkoly :

1. Příklad: Vypracuj kalkulaci a itinerář na dvoudenní zájezd

Jižní Čechy - Hluboká nad Vltavou a okolí / zaměřeno na památky /

Kalkulační ceny orientační :

Doprava autokar/sazba za km 30,- Kč/čekací hod. 300,- Kč/Parkovné 200,- Kč

1 x ubytování se snídaní 500,- Kč noc / osoba

1 x večeře 100,- Kč

Průvodce 1 000,- Kč den + / ubyt. a strava /

Zákonné pojištění dle Zákona 159/1999 Sb. 10,- Kč osoba

Cestovní pojištění 30,- Kč osoba/den

2. Zjistěte u dodavatele služeb cenu autokaru, průvodce a vstupy

u vícedenního zájezdu : Jižní Čechy

Dopravné - km/Kč

Čekací doba - počet / Kč

Vstupy - cena / ks

Dá se použít smluvní ceny ????

.....

2. Připravte objednávku na autokarovou dopravu , průvodce a vstupy

.....

.....

.....

KALKULAČNÍ LIST

STANDARD

Číslo akce	Z11XXXXXX
Název akce	
Termín	

Náklady na akci

Kalkulovaný počet osob

Služby	Kč vč. DPH
Náklady na akci – celkem	
Náklady na akci – rozpočítané na 1 osobu	

KALKULACE CEN

KJ - kalkulovaná jednotka

Služby	Kč vč. DPH na KJ	KJ	Kč vč. DPH celkem
--------	---------------------	----	----------------------

Náklady na akci – 1 osoba
Pojištění
Vstupy

Kalkulovaná cena

Nákladová cena
Přirážka v %
Přirážka v Kč
DPH z přirážky
Kalkulovaná cena
Schválená cena
Přirážka vč. DPH
DPH z přirážky
Výnos
Výnosovost / výnos : schválená cena /

Itinerář

Datum	km	km plus	km minus	číslo cesty	Místo	čas odj.	čas příj.	poznámky

2.2. Vypracování zahraničního zájezdu

1. Příklad: Vypracuj kalkulaci a itinerář zahraničního zájezdu

Trasa: Mladá Boleslav – Paříž – Mladá Boleslav

Francie – Paříž 5 denní zájezd v termínu květen

Program : pěší prohlídka centra města s průvodcem / Nám.Svornosti, malý Vítězný oblouk, Louvre, Notre Dame, Tuilerijské zahrady

Fakultativní výlet do Versailles, zámek Fontainebleau Monmartre, basilika Sacre Coeur

Eifelova věž, Martovo pole, Invalidovna, Latinská čtvrť – Sorbona

Doprava lux. klimatizovaným autokarem - nonstop přes Německo do Francie

2 noci v hotelu kat. *** v centru Paříže / pokoje s vl. příslušenstvím, TV, kontinentální snídaně /

služby průvodce, mapa Paříže, zákon. pojištění č.159/1999Sb.

KALKULAČNÍ LIST

STANDARD

Číslo akce	Z11XXXXXX
Název akce	
Termín	

Náklady na akci

Kalkulovaný počet osob

Služby	Kč vč. DPH
Náklady na akci – celkem	
Náklady na akci – rozpočítané na 1 osobu	

KALKULACE CEN

KJ - kalkulovaná jednotka

Služby	Kč vč. DPH na KJ	KJ	Kč vč. DPH celkem
--------	---------------------	----	----------------------

Náklady na akci – 1 osoba
Pojištění
Vstupy

Kalkulovaná cena

Nákladová cena
Přirážka v %
Přirážka v Kč
DPH z přirážky
Kalkulovaná cena
Schválená cena
Přirážka vč. DPH
DPH z přirážky
Výnos
Výnosovost / výnos : schválená cena /

Itinerář

Datum	km	km plus	km minus	číslo cesty	Místo	čas odj.	čas příj.	poznámky

Spolupráce s dodavateli služeb, jako :

doprava, ubytování, stravování – na základě písemných objednávek se zpětným potvrzením o zajištění služeb – udání ceny za služby

Kontrolní úkoly :

1. Vytvořte objednávku na dopravu

2. Vytvořte objednávku na ubytování v Paříži s výběrem vhodného hotelu pro kolektiv studentů

3. Objednejte služby průvodce

3. Komplexní služby CR

Komplexnost služeb CR je předpokladem uspokojení potřeb jeho účastníků na odpovídající úrovni, zahrnující mnohé souvislosti s koordinací činnosti podnikatelských subjektů.

Jednotlivé služby se vzájemně doplňují a poskytují komplexnost služeb.

Zájezdy obsahují další služby, jako :

- ubytování - umožňuje přenocování nebo přechodné ubytování účastníků CR
- stravování – zabezpečení základních potřeb výživy účastníků CR
- průvodce – doprovod skupin účastníků s vyčerpávajícím výkladem
- směnárenská činnost – výměna devizových prostředků účastníkům příjezdového a výjezdového zahraničního CR
- pojistné služby – zajišťují účastníky cestovního ruchu před následky nahodilých, nepředvídaných událostí.
- vstupenky – prodej přes vstupenkové portály
- dopravní služby -letenky, jízdenky autokarové, jízdenky železniční, lodní lístky
- dálniční známky – prodej různých druhů nálepek do států Rakouska, Slovenska, ČR, Švýcarska, Slovinska

Kontrolní úkoly :

1. V čem se liší služby cestovního ruchu od ostatních služeb ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Které služby řadíme mezi služby základní a které do služeb doplňkových a proč ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Presentace katalogů PCR a DCR v CK

Katalogy v cestovní kanceláři jsou základním nástrojem pro prodej připraveného produktu.

Katalog musí informovat o všech skutečnostech, které jsou známy a které mohou mít vliv na rozhodování zájemce o koupi zájezdu, zejména :

a) základní informace

- o termínu zahájení a ukončení zájezdu
- o ceně zájezdu – celková cena včetně všech příplatků / letištní a bezpečnostní taxy, palivové příplatky /
- o místě určení cesty nebo pobytu
- o druhu dopravního prostředku
- o ubytování – poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky
- o stravování
- o předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek
- o pasových a vízových požadavcích pro občany ČR
- o rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka
- o programu v místě pobytu

b) Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, které tvoří

nedílnou součást cestovní smlouvy a obsahují :

- účastníky smluvního vztahu
- předmět smluvního vztahu
- vznik smluvního vztahu
- cenové a platební podmínky
- způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu
- práva a povinnosti zákazníka
- povinnosti a práva cestovní kanceláře
- zrušení a změny dohodnutých služeb
- odstoupení od smlouvy a odstupné
- reklamace
- pojištění
- zvláštní ustanovení – pojištění CK pro případ úpadku

Kontrolní úkoly :

1. Jaký je rozdíl mezi katalogem a nabídkovým letákem,
rozdíl popište.

.....

.....

.....

.....

.....

2. Zvolte si dvě CK a srovnajte jejich Všeobecné smluvní podmínky. Odůvodněte výběr CK , pro kterou byste se rozhodli.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Prodej zájezdů z katalogů je prováděn na základě cestovní smlouvy, kterou uzavírá cestovní kancelář a zákazník.

Náležitosti cestovní smlouvy:

a) Označení smluvních stran

- **název CK**, IČO,DIČ, bankovní spojení, jméno, příjmení a funkce oprávněného zástupce
- **Zákazník**- fyzická osoba, jméno, příjmení, datum narození, trvalé bydliště
 - právnická osoba, název, sídlo, registrace u OR nebo ŽÚ

b) Vymezení zájezdu

- **termín zahájení zájezdu**
- **termín ukončení zájezdu**
- **uvedení všech poskytovaných služeb CR , které jsou zahrnuty**

- v ceně zájezdu, místo a dobu jejich trvání

c) cena zájezdu

- kromě ceny musí cestovní smlouva obsahovat i časový rozvrh a výši zálohy

Ostatní náležitosti cestovní smlouvy

Způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky při porušení povinnosti CK / tzn. Reklamační řád /

Výši odstupného, které je zákazník povinen uhradit CK při odstoupení od cestovní smlouvy:

je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu a kategorii

je-li součástí doprava, uvést druh dopravního prostředku

je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah

Kontrolní úkoly :

1. Připrav písemnou cestovní smlouvu se zákazníkem na zahraniční zájezd z katalogu – destinace Bulharsko

Zákazník : 2 osoby dospělé, 1 dítě 12 let a 1 dítě 1 rok

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Jaké smlouvy uzavírají CK se svými obchodními partnery a rozved'te obsah podstatných náležitostí těchto smluv se zřetelem na druh požadovaných služeb

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Vyberte si 3 cestovní kanceláře, z katalogů letních pobytů

3 destinace, stejné hotely a porovnejte uváděné ceny.

Zvolte pro Vás nejvhodnější a jeho volbu podrobně zdůvodněte.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Manuál pro prodejce v CK

Zásadní pravidla

Osobnost prodejce - vzhled upravený, k zákazníkům příjemný, vstřícný, dodržování osobní hygieny, přístup k zákazníkům - jednoznačná orientace na zákazníka při potlačení osobních problémů

Pracoviště - čistota CK, přepážky pro zákazníky čisté, jen s aktuálními materiály, pořádek a přehlednost na pracovním stole

Pracovní návyky - dodržování firemních standardů a příkazů, pracovat jako člen týmu, mít na paměti sounáležitost v CK

Obsluha zákazníků – plnění všech závazků na profesionální úrovni – slušnost, pozornost a citlivá reakce na přání zákazníka

Kontrolní úkoly:

1. Popište své postřehy z praxe v cestovní kanceláři z hlediska celkového dojmu na CK .

.....

.....

.....

.....

.....

2. Vysvětlete pojem „ MYSTERY SHOPPING “ a zhodnoťte jeho účinnost.

.....

.....

.....

.....

Nezbytnou součástí CK je reklamační řád

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu.

Uplatní-li zákazník reklamaci, je pověřený pracovník CK povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Kontrolní úkol:

1. Do cestovní kanceláře se dostaví klient, který se vrátil ze své dovolené, která však neprobíhala dle jeho představ. V cestovní kanceláři měl potvrzen pokoj s balkónem a na mořskou stranu, avšak v hotelu toto nebylo dodrženo. Strava též neodpovídala popisu v katalogu. Popište postup, jak budete řešit tuto situaci z funkce referenta CK.

.....

.....

.....

.....

.....

6. Průvodcovské služby

Průvodcovská činnost je součástí produktu cestovního ruchu.

Průvodci v cestovním ruchu :

- pracovníci prvního kontaktu vytvářející mínění návštěvníků v CR
- jsou součástí doplňkových služeb produktu CR v užším pojetí
- poskytují výklad, který je využíván pro efektivní trávení volného času návštěvníků

Všeobecně je předmětem služeb průvodců opakované doprovázení skupin návštěvníků cestovního ruchu nebo jednotlivých návštěvníků, péče o dodržování dohodnutého programu a standardu služeb a poskytování informací za úplatu.

Kategorie průvodců v cestovním ruchu

- technický průvodce
- odborný průvodce
- delegát
- průvodce při lovecké turistice
- jiný, např. průvodce garantované trasy
- místní průvodce , průvodce po kulturně-historické památce, horský průvodce (vůdce) ,průvodce po zpřístupněné jeskyni

Osobnost průvodce cestovního ruchu

Osobnost lze obecně charakterizovat jako souhrn vyhraněných trvalých a základních duševních vlastností jednotlivce.

Osobnost utvářejí vnější a vnitřní činitelé

vnější - přírodní a společenské prostředí

vnitřní - biologické, získané učením – zkušeností

vrozené – získané geneticky, zděděné

Vlastnosti osobnosti jsou poměrně stálé duševní znaky uspořádané do organického celku. Nejsou náhodné, ale souvisí s jinými vlastnostmi, vzájemně se podmiňují.

Průvodce cestovního ruchu je osobnost, kterou charakterizuje souhrn duševních vlastností a schopností nezbytných pro práci v cestovním ruchu. Nezbytná je jeho odborná připravenost, potřebné jsou i přiměřené fyzické dispozice.

Základní vlastnosti : organizace a pořádek, pohotové reakce, rychlá orientace v terénu , výborná paměť, atd.

Průvodce je v neustálém kontaktu s účastníky zájezdu, proto musí znát jejich psychiku

Kontrolní úkoly :

1. Jak budete řešit situaci při zahraničním zájezdu v Egyptě, kde jeden z účastníků je převezen do nemocnice a následkem náhlé srdeční choroby zemře. Uveďte postup.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Co obsahuje informační minimum a co to je ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Připravte jednodenní zájezd Praha historická z pohledu průvodce

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Regionální cestovní ruch

Téma na půldenní výlet - Mladá Boleslav historická a současná

Připravit podklady k výkladu o historických památkách v Mladé Boleslavi, významné osobnosti města.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....