

TECHNIKA SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

sylabus – učební text

Ing. Hana Štěpánková

2010

Doporučená studijní literatura :

- Drobná, Morávková : **Cestovní ruch**. Fortuna 2004
Orieška J. : **Technika služeb cestovního ruchu**. Idea Servis 1999
Čertík M. a kol. : **Cestovní ruch**. OFF, s.r.o. Praha 2001
Janečková Lidmila : **Marketing služeb**. Slezská univerzita, Karviná 1996
Němčanský M. : **Agroturistika**. Slezská univerzita, Karviná 1996
Němčanský M. : **Geografie CR**. Obchodní jednání a společenský styk. Slezská univer. Karviná 1996
Jakubíková D., Ježek J., Pavlák M. : **Cestovní ruch**. Západočeská univerzita 1995
Němčanský M. : **Management cestovního ruchu 1, 2**. Slezská univer. Karviná 1995
Petrů Zdenka : **Ekonomika cest. ruchu**. Idea servis, 1994
Orieška .J. : **Metodika činnosti průvodce cest. ruchu**. Idea Servis 1991, 1994
Mírvald, Dokoupil, Matušková, Novotná, Suda, Reitspies : **Geografie cest. ruchu**. Západočeská univerzita 1994
Mírvald : **Geografie dopravy I**. Západočeská univerzita, Plzeň 1993
Hrala V. : **Geografie cest. ruchu**. Idea servis 1992

TECHNIKA SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

Cestovní ruch je soubor činností zaměřených na **uspokojování potřeb** souvisejících s pobytem **mimo místo trvalého bydliště**, zpravidla **ve volném čase** a za **účelem zotavení**, poznání, kulturního nebo společenského vyžití a pracovních cest.

Trhem cestovního ruchu rozumíme soubor směnných vztahů mezi subjekty **prodávajícími** zboží a služby CR a subjekty **kupujícími**. Zvláštností trhu CR je, že se zde prodávají především služby.

I. SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

Služby - jsou efekty nehmotného charakteru.

Služby v CR uspokojují naše potřeby :

- poznávání
- odpočinku
- sportovního a kulturního vyžití
- změny prostředí

Potřeby člověka jsou ovlivňovány :

- hospodářským a kulturním vývojem společnosti
- tradicemi
- etickými a právními normami
- módou

a uspokojujeme je :

- **volnými statky** (tzn. působením rekreačního prostoru)
- **hmotnými statky**
- **nehmotnými statky** tzn. službami.

1.1 Podstata a zvláštnosti služeb cest. ruchu

Výsledkem služeb CR je **individuální, ale i společenský efekt.**

- a) **Individuální efekt** je zpravidla **součástí cíle cest. ruchu** (rekreační vyžití ...)
- b) **Společenský efekt** **podmiňuje a umožňuje dosažení individuálního efektu.**

Zde patří např. :

- zajištění bezpečnosti
- udržování zeleně a veřejných prostor
- zabezpečení čistoty prostředí

Bez společenského efektu by individuální efekt nebyl možný !

A. POTŘEBY

Struktura služeb CR uspokojuje **2 skupiny potřeb** : primární + sekundární

- a) **primární potřeby** jsou **cílové potřeby CR** - např. :
 - **sportovní vyžití**
 - poznávání **kulturních** a historických zajímavostí
 - **odpočinek**
 - zábava a společenské komunikace
 - léčení ...
- b) **sekundární (realizační) potřeby** :
 - potřeba **dopřít se** do určité lokality
 - potřeba **výživy**
 - potřeba **přenocování ...**

Rozsah uspokojování potřeb CR souvisí s životní úrovní účastníků CR.
Hledáním možností uspokojování potřeb se zabývá **marketing CR.**

Zvláštnosti služeb cest. ruchu :

- a) služby CR se **nedají skladovat**
- b) **spotřeba** služeb v CR **je vázána časově i prostorově**
- c) služby v CR **mívají charakter služeb osobních**
- d) služby jsou **vzájemně se podmiňující**
- e) služby v CR **jsou komplexní**

ad a) **Služby cest. ruchu se nedají skladovat**

- **výhoda** : nevyjdou z módy, nezkaží se

- **nevýhoda** : služby je třeba **dimenzovat na max. počet účastníků CR**

Proces poskytnutí služby je současně procesem jeho spotřeby.

ad b) Poskytování služeb cest. ruchu a jejich **spotřeba je vázána časově i prostorově** na určitý (cílový) rekreační prostor. **Cílové místo také určuje charakter služeb.**

ad c) **Služby** v cest. ruchu **mají většinou charakter služeb osobních (průvodce ...)**

ad d) Služby CR jsou ve svém provedení mnohotvárné a vzájemně se podmiňující.
Uspokojení jedné potřeby danou službou podmiňuje uspokojení další potřeby jinou službou (např. na potřebu dopravní služby navazuje služba ubytovací ev. stravovací)

ad e) Komplexnost služeb CR - tzn. balík služeb

B. SPOTŘEBA

Ve spotřebě služeb je jistá možná **zastupitelnost (substitute) služeb.**

Rozlišujeme :

- služby primární (cílové) – mají menší možnosti substitute (např. potřebu koupání nelze zaměnit za turistiku).

- služby sekundární (realizační) – mají větší možnosti substitute (např. horší ubytování můžeme zaměnit za lepší ...). Je ovšem nutno zachovat úroveň služeb nebo ji zvýšit.

1.2 Charakteristika a klasifikace služeb CR

Služby v cestovním ruchu dělíme podle :

- a) **významu ve spotřebě účastníků**
- b) **charakteru spotřeby**
- c) **platby služeb**
- c) **územního hlediska**
- d) **časového hlediska**
- e) **způsobu zajištění služeb**
- f) **funkce v procesu uspokojování potřeb účastníků CR**

a) **dělení služeb podle významu ve spotřebě účastníků CR**

- **služby základní** - dopravní, ubytovací a stravovací služby, průvodcovské i instruktorské služby, tlumočnické atd.

- **služby doplňkové** (komplementární) – jsou spojeny s využíváním atraktivit cílové oblasti) - např. :

- sportovně-rekreační služby
- společensko-kulturní služby
- lázeňské služby

b) **dělení služeb podle charakteru spotřeby :**

- **služby osobní** - efekt se dostaví okamžitě, ale také okamžitě končí - výklad průvodce ...
- **služby věcné** - jsou poskytovány v kombinaci s **hmotným statkem** – např. stravovací ...

c) **členění služeb CR podle způsobu platby :**

- **služby placené** - jsou hrazeny z individuál. finančních **prostředků účastníků CR** (např. zakoupení zájezdu)
- **služby neplacené** - jsou hrazeny z **příjmů organizace**

d) dělení služeb podle územního hlediska :

- **služby v místě trvalého bydliště** – tzn. propagační a prodejní služby
- **služby během přepravy** – výklad průvodce, zajištění stravovacích služeb ...
- **služby v cílovém prostoru** – ubytovací, stravovací, služby animátora ...

e) členění služeb CR podle časového hlediska :

- služby v **sezónním, mimosezónním a celoročním období**
- služby **pouze v letním** nebo **zimním** období

f) podle způsobu zajištění služeb dělíme služby na :

- **služby vlastní**, poskytované přímým dodavatelským způsobem, kdy mezi dodavatelem (tedy CK) a spotřebitelem (účastníkem CK) **není žádný mezičlánek** např. propagační, informační ...
- **služby zprostředkované** – tedy **obstarávané CK**, která je mezičlánkem – např. zprostředkování pojišťovacích služeb

g) Z funkčního hlediska služby CR dělíme na :

- 1) Dopravní služby
- 2) Ubytovací služby
- 3) Stravovací služby
- 4) Zprostředkovatelské služby
- 5) Společensko-kulturní služby
- 6) Sportovně-rekreační služby
- 7) Animační služby
- 8) Lázeňské léčebné služby
- 9) Směnárenské služby
- 10) Obchodní služby
- 11) Komunální služby
- 12) Průvodcovské služby
- 13) Pojistné služby
- 14) Bezpečnostní služby
- 15) Další veřejné služby

1) **Dopravní služby** umožňují **přepřavu** účastníků CR do cílové destinace, mezi středisky CR i v místě pobytu a poskytují další informace s tím související.

2) **Ubytovací služby** – jsou předpokladem **rozvoje zejména dlouhodobého CR**. Jejich součástí jsou i další služby (buzení ...)

3) **Stravovací služby** – jde o zajištění **stravování** nebo pouze **občerstvení**.

4) **Zprostředkovatelské (též obstaravatelské služby)** – souvisejí s organizací a **zabezpečením všech ostatních služeb**. **Obstaravatelské služby CK jsou levnější**, protože využívají množstevní nebo **věrnostní slevy**.

5) **Společensko-kulturní služby** – jsou často **cílem akce CR** (návštěva koncertů ...).

6) **Sportovně-rekreační služby** – umožňují účastníkům **aktivní relaxační pobyty**. Společensko-kulturní a sportovně-rekreační služby bývají označovány jako služby volného času.

7) **Animační služby** – tj. využívání volného času. Animace je služba, která vyžaduje organizační, personální, materiálně-technické a ekonomické zabezpečení.

8) **Lázeňské léčebné služby** – tvoří komplex služeb související s pobytem v lázních. Tvoří je **základní lázeňské služby** (lékařské a léčebné, stravovací, ubytovací ...) a **doplňkové služby** poskytované hostům (kosmetika, kadeřnictví ...) - viz dále.

9) **Směnárenské služby** - slouží účastníkům **příjezdového i výjezdového CR**. Cestovní kancelář může provozovat směnárenské služby při dodržení přísných legislativních podmínek – viz dále.

10) **Obchodní služby** - jsou předpokladem **komplexního uspokojování** potřeb (např. **nabídka potravin a nápojů, klenotů ...**), rovněž prodej sportovních a rekreačních potřeb.

11) **Komunální služby** - věcné služby související s **péčí o účastníky v cílovém prostoru** - např. **holičství, masáže**, půjčovny sportovního vybavení atd. Patří zde i tzv. **veřejně prospěšné služby** (zahradnické služby, čištění a posyp silnic atd.).

12) **Průvodcovské služby**. Poskytují průvodci CK - **doprovod skupin nebo jednotlivců** Patří zde i služby **horských vůdců**, průvodců po kulturních pozoruhodnostech ...

13) **Pojišťovací služby**, které **zajišťují účastníky CR před následky** nahodilých a **nepředvídatelných událostí** – viz dále.

14) **Bezpečnostní služby** – **požární služby, pobřežní hlídky i horská služba**.

15) **Další veřejné služby** – jsou poskytovány účastníkům cestovního ruchu. Jde např. o :

- pracoviště pro pasovou a cizineckou agendu - **vydávají cestovní doklady**
- pracoviště **celní služby na hraničních přechodech**, letišťích nebo i ve vnitrozemí
- složky policejních orgánů, které dbají na **ochranu trhu**

1.3 Komplexnost služeb cestovního ruchu

Potřeby účastníků cest. ruchu tvoří **soubor vzájemně souvisejících a podmiňujících se potřeb**. Pro jejich uspokojení je nutná jistá **koordinace poskytovaných služeb**.

1.3.1 Koordinace služeb

Služby musíme zkoordinovat :

- a) v daném **cílovém rekreačním prostoru**
- b) v daném **čase**
- c) z hlediska **věcné náplně a úrovně služeb**

ad a) : Koordinace v daném cílovém rekreačním prostoru. Vyhlášená střediska CR musí kromě cílové činnosti poskytovat i další služby jako např. **noční podniky**, sportovní aktivity...

ad b) : Koordinace služeb v daném čase. Některé destinace omezují svoji činnost mimo sezonu. Je snaha tyto destinace nebo zařízení využívat pro jiné aktivity a celoročně.

ad c) : Koordinace služeb z hlediska věcné náplně a úrovně služeb. Rozdílná je věcná náplň a úroveň služeb např. u pobytového, náboženského, sportovního nebo poznávacího zájezdu...

1.3.2 Vybavenost středisek cest. ruchu

Vybavenost středisek se zpravidla člení na **základní a doplňkovou**.

Základní vybavenost je spjata s **dopravními, ubytovacími a stravovacími zařízeními**. **Doplňkovou vybavenost** tvoří zařízení, která **zlepšují využití** funkcí rekreačního prostoru – např. vybavenost sportovně-rekreační, obchodní, společensko-kulturní...

1.4 Právní vztahy při poskytování služeb cest. ruchu

Za nejdůležitější normy při poskytování služeb cest. ruchu považujeme :

- 1) **Zákon o živnostenském podnikání č. 455/1991 Sb.**, vč. pozdějších dodatků
- 2) **Zákon o některých podmínkách v oblasti CR č. 159/1999 Sb.** (Zákon o CR a jeho novela č. 214/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů s účinností od 1.8.2006)

ad 1) **Zákon o živnostenském podnikání č. 455/1991 Sb.**, vč. pozdějších dodatků

Povolení k činnosti cest. kanceláře vydává Živnostenský úřad v místě sídla CK.

Ustanovení §6 odst.1 živnostenského zákona 455/1991 Sb. vymezuje všeobecné podmínky provozování živnosti fyzickými osobami :

- a) dosažení věku 18 let
- b) způsobilost k právním úkonům
- c) občanská bezúhonnost (výpis z trestního rejstříku)
- d) skutečnost, že fyzická osoba, nemá evidovány daňové nedoplatky
- e) skutečnost, že fyzická osoba nemá nedoplatky na zdravotním a sociálním pojištění

U **právnické osoby** musí tyto podmínky splňovat její zástupce.

Živnost. zákon hovoří také o **odborné způsobilosti k vykonávání činnosti**.

Vzdělání nutné k provozování cestovní kanceláře :

- **vysokoškolské vzdělání** ve studijním oboru zaměřeném na cestovní ruch
- **vyšší odborné vzdělání** v oboru zaměřeném na cestovní ruch
- **střední vzdělání s maturitní zkouškou** v oboru zaměřeném na cestovní ruch

Praxe nutná k provozování cestovní kanceláře je následující:

- **vysokoškolské vzdělání** a 1 rok praxe v oboru
- **vyšší odborné vzdělání** a 3 roky praxe v oboru
- **střední vzdělání s maturitní zkouškou** a 6 let praxe v oboru

ad 2) Zákon o některých podmínkách v oblasti CR č. 159/1999 Sb. a jeho novela č. 214/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů s účinností od 1.8.2006

Základní princip zákonné úpravy je, že dosavadní volná živnost se mění na živnosti dvě :

- **koncesovanou pro provozování cestovní kanceláře** – musí být státní souhlas a splnění určité zákonem stanovené povinnosti
- **vázanou k provozování cestovní agentury**, kdy k činnosti stačí mít požadovanou minimální kvalifikaci

Tento zákon definuje podnikatelské subjekty v CR **na cest. kanceláře a cest. agentury.**

- **CK** jsou provozovány jako **živnosti koncesované.**
 - Povinností CK je **vlastnit pojištění proti úpadku.** Smlouva musí být na pojistnou částku **ve výši min. 30% ročních plánovaných tržeb** v letošním nebo loňském roce (co je vyšší)
 - **CK organizuje a prodává zájezdy, jiné služby nebo zboží.**
- **Cestovní agentura** pouze **prodává zájezdy** jako provizorní prodejce. **Nemusí mít pojištění** proti úpadku.

Pojištění proti úpadku řeší :

- **návrat** zákazníka ze zájezdu zpět do vlasti v případě úpadku CK
- **navrácení zaplacené zálohy** v případě neuskutečnění zájezdu

A. Právní vztahy mezi cestovní kanceláří a dodavatelem služeb

Právní vztahy mezi objednavatelem (cest. kanceláří) a dodavatelem služeb (např. dopravcem) se řídí :

Občanským zákonem č. 40/1964 Sb. (upravuje vztahy mezi občany)

Obchodním zákonem č. 513/1991 Sb.

Zákonem o živnostenském podnikání č. 455/1991 Sb., vč. pozdějších dodatků

Pro zahraniční partnery pak **Zákonem o mezinárodním právu soukromém a pracovním. Orgánem státní správy,** který se cest. ruchem zabývá je **Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.**

B. Vztah mezi účastníkem cest. ruchu a cestovní kanceláří

Vztah **mezi účastníkem cest. ruchu a poskytovatelem služeb (CR)** je vždy vztahem právním, založeným na **písemné smlouvě.**

Smlouva musí obsahovat :

- **název akce**
- **termín a místo konání**
- **způsob a úroveň dopravy**
- **typ ubytování**
- **způsob stravování**
- **průvodcovské a doplňkové služby**
- **výlety** (buď v ceně zájezdu nebo fakultativní)

- **pojištění**
- **zdravotní podmínky účasti** (fyzická zdatnost pro sport ...)
- event. jiné požadavky (jazyková úroveň ...)
- **povinné vybavení** (stan, sportovní vybavení ...)
- **cenu zájezdu**
- **záruční podmínky - termín přihlášky,**
- výhradu **změny ceny a programu**. Písemnou formu vyžaduje každá **změna smlouvy**. **Nesouhlas se změnou se musí uplatnit do 5 dnů od doručení dopisu.**
- **možnost odstoupení od smlouvy** obou stran, **stornovací podmínky**
- **podmínky reklamace**

Závazná přihláška nabývá plné platnosti zaplacením zálohy !!

2. SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘŮ

Za průkopníka v cest. ruchu se považuje Angličan **Thomas Cook** (1808-1892).

- 5.7.1841 uskutečnil **první hromadnou** organizovanou přepravu **570 osob vlakem** (z Leicesteru do Loughborough při příležitosti otevření želez. tratě z Derby do Rugby)
- **1851 v Londýně** - 1. mezinárod. průmyslová výstava - **přepravil 165 000 osob**
- **1855 - první zahr. zájezd** na světovou výstavu v **Paříži**
- od r. **1856** - **pravidelné zájezdy** do ostatních **evropských států**
- **1865** – zahájila fungování cestovní kancelář v **Londýně**

Cook ve své činnosti uplatnil organizační zásady, které se využívají i dnes.

- vydávání **blanketových úvěrových listů** (dnes voucherů)
- používání **roaming listů** – rezervace ubytování
- uzavření **dohod s dopravními společnostmi**
- **předem zpracované popisy tras** (itineráře)
- vypracovaný **časový harmonogram služeb a program zájezdu ...**

CK Thomas Cook & Son, Ltd. byla zřízena 12.6.1924 a existuje dodnes.

Cestovní ruch v ČR

Do r. 1989 bylo u nás 9 CK : Čedok, Sport-turist, CKM, Balnea, Autoturist, Rekrea. Na Slovensku pak Slovakotour, Tatratur, Slovakotherma.

ČEDOK

- **1920** byla sepsána smlouva mezi ČS dráhami, Zemským cizineckým svazem a Bankou Bohemia a **vznikla Československá dopravní kancelář**
- **1926** byla poprvé použita značka **ČEDOK**

Po r. 1989 vzniklo zhruba 6000 CK, agentur a organizací zaměřených na CR, které postupně krachovaly. V r. 2010 bylo v Asociaci CK organizováno 161 CK a 17 agentur (řádní členové).

2.1 Význam a funkce cestovních kanceláří

Cestovní kancelář je základní organizační a ekonomicky samostatná provozní jednotka cest. ruchu.

Předmětem její hlavní činnosti je **poskytování služeb**, a to formou :

- **zprostředkování služeb** : zákazník cest. kancelář
- **organizace služeb** : časové a místní sladění zajišťovaných služeb
- **zabezpečení služeb vlastními silami** (průvodce, doprava ...)
- **prodeje zboží** (informační materiály, oblečení, kosmetika ...)

Z dalších služeb cest. kanceláře je možno uvést :

1) **transformační funkci** – **komplex nabízených služeb**, který se vhodnou formou **vzájemně prolíná a doplňuje**. Např. ubytovací služby jsou služby obecné, ale dají se využít i pro cest. ruch.

2) **funkci překlenování prostoru a času**, která souvisí s prostorovým a časovým odlišením nabídky a poptávky, koncentrované do určitých středisek a rekreačních prostorů.

3) **funkci zkoumání spotřebitelské poptávky** (marketing). Výsledky průzkumu trhu se zohlední v nabídce služeb na další období.

4) **kontaktní funkci** – je to **funkce mezičlánku** mezi dodavateli (např. dopravci, pojišťovny ...) a odběrateli (účastníky cest. ruchu).

5) **informační funkci** – uskutečňuje se **ve fázi přípravy** účasti na cest. ruchu ve vztahu k obchodním partnerům (dodavatelům a odběratelům).

6) **realizační funkci**. Tato činnost vyplývá z **obchodní činnosti** cest. kanceláře.

7) **výchovně vzdělávací funkci** – tzn. rozšiřování znalostí a dovedností.

8) **ekonomickou funkci** – v zemích s rozvinutým cest. ruchem přispívají cestovní kanceláře k tvorbě HDP.

2.2 Klasifikace cest. kanceláří

Cest. kanceláře se od sebe **liší základními charakteristikami** :

- a) **předmětem činnosti**
- b) **rozsahem a strukturou**
- c) **územním hlediskem**
- d) **obdobím provozu**
- e) **formou vlastnictví**
- f) **velikostí** atd.

- a) z **hlediska předmětu** činnosti dělíme cest. kanceláře na :
- **organizátory cest. ruchu - kontrahují** (nasmloouvávají) **služby cest. ruchu od dodavatelů**, vzájemně je kombinují a **vytvářejí tzv. balík služeb.**
 - **zprostředkovatele cest. ruchu** - pouze prodávají produkty organizátorů nebo **zprostředkovávají** jednotlivé druhy služeb (převážně dopravní).
- b) **podle rozsahu a struktury** služeb dělíme cest. kanceláře na :
- **CK základní** (generální) – poskytují **služby v plném rozsahu.**
 - **CK specializované** – mají vyšší kvalitu služeb. Služby využívá specializovaná klientela.
- c) **podle územního hlediska** na :
- **vysílající CK** – působí v místě bydliště účastníka CR
 - **přijímající CK** – působí v místě pobytu

Územní působnost CK může být :

- místní – regionální – celostátní - mezinárodní

d) CK se mohou také lišit **podle doby provozu.** Může jít o CK s **celoročním, sezónním,** zimním, nebo letním provozem. Také zde hovoříme o **účelovém provozu** (zájezdy na výstavy, sport. utkání atd.).

e) rozdělení CK **podle formy vlastnictví :**
státní - obecní – soukromé - firemní

f) **podle velikosti** - tzn. podle počtu pracovníků, objemu tržby nebo počtu odbavených osob dělíme CK na **malé, střední a velké.** Podle kritéria počtu zaměstnanců je možno říci, že malé CK jsou do 5 zaměstnanců, střední od 6 do 50 zaměstnanců a velké nad 50 zaměstnanců.

2.3 Cest. kanceláře jako podniky se zahraniční účastí

Cest. kanceláře v ČR řešily problémy se získáváním ubytovacích a stravovacích kapacit v místě koncentrované poptávky založením podniku se zahraniční účastí.

Podniky se zahr. účastí mohou být :

- **akciové společnosti, kde zahraniční účast mají banky, stavební organizace ...**
- **zahraniční pracoviště našich cestovních kanceláří**
- **zahraniční cest. kanceláře podnikající u nás**

Majetková účast CK v zahraničí je zahraniční subjekt, který je **vlastnictvím české CK**, nebo na jehož majetku se **český subjekt podílí.** Většinou jde o **právníckou osobu.** **Míra vlivu** na chod majetkové účasti **závisí na výši podílu na kapitálu.**

2.4 Organizace sdružující cest. kanceláře v ČR

CK se sdružují v českých asociacích :

- AČCKA - **Asociace českých cestovních kanceláří a agentur** – prezident Ing. Roman Škrabánek (II. viceprezident a tiskový mluvčí Tomio Okamura) je české **profesní sdružení** subjektů cestovního ruchu, založené v roce 1991. V r. 2009 měla asociace **240 řádných i přidružených členů.** **Řádným členem** jsou CK a agentury. **Přidruženými členy** AČCKA

se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, hotely, centrály cestovního ruchu, školy a komerční firmy, které nabízejí služby cestovním kancelářím.

Účelem sdružení AČCKA je zastupování a ochrana hospodářských zájmů svých členů, podpora jejich informovanosti, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže.

Od r. 2005 je členem ECTAA „Evropská asociace sdružující národní asociace CK a CA zemí EU“.

Existuje také velké množství **mezinárodních organizací** zabývajících se CR.

Nejdůležitější mezinárodní organizace CR :

- **WTO - Světová organizace cestovního ruchu** (World Tourism Organization). Má sídlo v Madridu. Je **vrcholným orgánem CR**. Její stanovy nabyly platnosti v r. 1974, kdy se k nim přihlásila i tehdejší ČSSR. ČR pokračuje v tomto členství a v říjnu 1999 byla zvolena do nejvyššího výkonného orgánu této organizace – tzv. výkonné rady.
- **ECTAA - je „Evropská asociace sdružující národní asociace CK a CA zemí EU“.** Asociace byla založena v roce **1961**. Má sídlo v Bruselu. V současné době sdružuje národní asociace členských a kandidátských zemí EU.

2.5 Organizační struktura CK

Vnitřní organizační struktura CK závisí hlavně na její velikosti, která odpovídá rozsahu její činnosti.

Vnitřní organizační strukturu CK určuje **Organizační řád**, který stanoví hlavní pravidla této organizace :

- **členění pracovníků**
- **odpovědnost pracovníků**
- **dělbou práce**
- **rozsah náplně práce**

Řízením velkého podniku CR se zabývá **management** a CK se může **organizačně dělit na :**

- **úseky nebo odbory**
- **oddělení**
- **referáty (divize)**

Výkonnými složkami podniku jsou jednotlivé provozní jednotky – **cestovní kanceláře**. Jejich činnost řídí a odpovídá za ni vedoucí nebo ředitel CK.

2.6 Druhy služeb cest. kanceláří

CK poskytují následující služby :

- 1) **informace** související s účastí na CR
- 2) **rezervace míst v dopravě**
- 3) **zajišťování** tuzemských a zahr. **dopravních cenin**
- 4) zajišťování **ubytování**
- 5) organizace a prodej standardních a **forfaitových zájezdů** a pobytů
- 6) obstarávání a prodej sanatorních a ambulantních léčebných ev. **lázeňských pobytů**

- 7) **průvodcovské a animátorské služby**
- 8) **kongresové služby**
- 9) **výlety**, garantované trasy a transfery
- 10) **pojištění** osob a majetku
- 11) obstarávání a **předprodej vstupenek** na kulturní a sport. akce
- 12) **směnárenské služby**
- 13) obstarávání taxislužby a **půjčování automobilů**
- 14) obstarávání víz**
- 15) **prodej** cenin a kolků, **map, průvodců** a dalších cest. potřeb a zboží
- 16) **informace o nabídkách jiných CK** – ovšem po vzájemné dohodě!!

Sortiment poskytovaných služeb **závisí jak na druhu CR** (domácí, příjezdový, zahraniční ...), tak i **na charakteru CK** (tzn. podle zaměření ev. specializace).

2.6.1 Pobyty a zájezdy

Předmětem hlavní činností CK je **organizování a prodej zájezdů a pobytů**.

Pobyt „... je charakterizován ubytováním účastníků CR na daném místě, kam se **dopravili společně nebo individuálně** „.

Zájezd je „... organizovaná účast skupiny osob na cest. ruchu po určené trase, s předem vypracovaným programem, s určitým poznávacím, rekreačním, vzdělávacím nebo jiným cílem „.

Zájezdy a pobyty mají různé formy a **můžeme je rozlišovat** z různých hledisek :

a) **z geografického hlediska :**

- **domácí** zájezdy (po území ČR)
- **zahraniční** zájezdy (do míst ve vybraných zemích)

b) **podle druhu přípravy zájezdu :**

- **standardní** – předem připravené programy pro anonymního účastníka s určenou trasou i programem, termínem i cenou
- **forfaitové** – na základě objednávky jednotlivce nebo skupiny s náplní programu dle vlastního výběru a se stanovenou max. cenou

c) **podle použitého dopravního :**

- **autokarové** – okružní a poznávací zájezdy
- **letecké** – pravidelnou linkou nebo chartrovými lety
- **vlakové** – zájezdy na větší vzdálenosti s delším pobytem. Výhodné pro přepravu velkého počtu účastníků.
- **lodní** – přeprava podle pravidelného jízdního řádu nebo podle objednávky
- **s kombinovanou přepravou** – pro návštěvu míst, která nejsou jedním druhem přepravy dostupná
- **s vlastní přepravou**

d) **podle ročního období :**

- **zimní - letní** - hlavní období dovolených. Ceny jsou v tomto období nejvyšší.

- **mimosezonní** (cenově výhodné)
- e) **podle doby trvání :**
- **krátkodobé (do 3 dnů)**
 - **střednědobé (4-14 dní)** - charakter poznávacího i pobytového zájezdu
 - **dlouhodobé (14 a více dní)** - zájezdy **do vzdálených destinací**. Hůře se prodávají. Jsou dražší a většinou **pro menší skupinu**.
- f) **podle tematického zaměření :**
- **kulturně-poznávací**
 - **rekreačně pobytové**
 - **sportovní**
 - **pro seniory - mládež - pro rodiny s dětmi**
 - **pro novomanžele nebo za účelem seznámení**
 - **školní zájezdy**
 - **s jazykovou výukou**
 - **lázeňské, léčebné nebo ozdravné pobyty**
 - **animační**

2.6.2 Příprava zájezdu, kalkulace ceny

Východiskem pro tvorbu a zpracování zájezdu jsou **výsledky průzkumu trhu**. Standardní zájezdy s přesným termínem se **zpracovávají před publikováním nabídky, forfaitové akce až po obdržení objednávky**.

Postup přípravy zájezdu :

- 1) **sestavení programu** a termínu zájezdu
- 2) **návrh trasy** a způsobu přepravy
- 3) **výběr a zajištění služeb**
- 4) **kalkulace ceny** zájezdu
- 5) **zpracování a zveřejnění nabídky**
- 6) **příprava průvodce**

ad 1) Program zájezdu se stanoví :

- a) **pro standardní nebo specializované zájezdy** - na základě návrhu CK
- b) **pro forfaitové zájezdy** – na základě objednávky konkrétní

ad 2) Návrh trasy a dopravy:

Trasa může být :

- pouze jako doprava do cílového místa
- **dlouhá trasa bývá i součástí programu**

Trasu můžeme zvolit : nejkratší – nejrychlejší – nejzajímavější - nejlevnější

Ke stanovení trasy musíme znát :

- **geografii** (zeměpis)
- **geografii CR** (zajímavosti)
- **geografii dopravy** - stav a poplatky silnic, trajektů, cena jízdného ...

- **politické a administrativní předpisy v daných zemích :**
 - přípustné **max. rychlosti** na pozemních komunikacích
 - **předpisy pro technický stav vozidla**
 - maximální **zatížení vozidla + váha vozidla** (pro použití trajektů)
 - max. přípustná šířka vozidla (pro jízdu v serpentínách)
 - dálniční poplatky a **poplatky** za průjezd zemí

Pomůcky při sestavování programu zájezdu :

- **automapa**
- **speciální podrobná mapa**
- **jízdní řády**, letové řády, odjezdy trajektů ...
- **turistický knižní průvodce, časopisy, katalogy, prospekty**
- **Internet**

ad 3) Výběr a zajištění služeb :

Na základě stanovení programu zájezdu zajišťuje CK s dodavatelem **smlouvy o poskytování služeb** a dohodne s nimi :

- **ceny služeb** příp. **slevy** (sezónní, skupinové, pro děti do 6, 10 nebo 12 let ...)
- **způsob platby** dodavatelům služeb :
 - **bankovním převodem**
 - **šekem**
 - **platební kartou**
 - **vaucherem**
 - **v hotovosti**

ad 4) Kalkulace ceny zájezdu :

Cenová liberalizace se projevuje existencí **tržní ceny** zboží a služeb.

Tržní cena je ovlivněna :

- **situací na trhu CR** (stav nabídky a poptávky)
- **postavením CK na trhu**
- **nákladovou kalkulací CK** (režijní náklady)
- **mírou poptávky**

Při tvorbě cen zájezdů **musí brát** cestovní kancelář **v úvahu** :

- kalkulaci **nákladů za nakupované služby**
- kalkulaci **vlastních režijních nákladů**

CK využívají **kalkulačního způsobu cen**, jehož účelem je zjištění **nákladové (minimální) ceny**. **Přirážka CK, která je její součástí** pokrývá **obchodní rizika**.

Pro stanovení ceny zájezdu se uplatňuje **dvojstupňová kalkulace**

- **předběžná**
- **výsledná** (konečná – po návratu)

Kalkulace se sestavují **podle typových kalkul. vzorců na kalkul. listech** event. za použití SW a jsou součástí **operativní evidence zájezdu** (dokumentace).

Ve vztahu k zákazníkovi jde o **pevné nebo informativní (předběžné) ceny**.

Pevná cena se určuje **u standardních zájezdů** . **Cena je vyšší o riziko** neobsazení zájezdu.

Informativní (předběžná) **cena** se stanoví u **forfaitových zájezdů**. Tato cena **nezahrnuje riziko neobsazení**. Konečná cena se upřesňuje až **po akci** podle skutečných nákladů.

Kalkulace cen zájezdů příjezdového a výjezdového CR **sestávají** :

- z **devizových nákladů**
- z **korunových nákladů**
- z **rizika neobsazení**
- z **přirážky CK**

Za podobných podmínek jako pro dospělé se kalkulují i **ceny pro dětské účastníky**. Zohledňují se zde některé **slevy**.

Kalkulovaná a prodejní cena není totožná. Výsledná cena zájezdu se **zaokrouhluje**.

ad 5) Zpracování a zveřejnění nabídky (katalogu)

Prodej zájezdů začíná jejich nabídkou.

Nabídku zájezdu tvoří počet účastnických míst pro uspokojení poptávky v určitém čase, s určitým programem a do určitých středisek CR v tuzemsku i zahraničí.

Nositel nabídky je jejich **propagace přímými i nepřímými metodami**.

A. Při nepřímé metodě propagace se z propagačních prostředků nejvíce používá :

- **katalog zájezdů**
- **prospekt**
- **plakát**
- **propagace ve sděl. prostředcích**

- **katalog** - je jmenovitý seznam standardních zájezdů a pobytů na určité období - důležitá je přehlednost.

Z hlediska struktury bývají zpravidla **obsahem katalogu** :

- **nabídka podle zaměření zájezdů a podle cílového místa**
- informace o **platnosti nabídky a rozsahu poskytovaných služeb**
- **adresář CK**
- **reklamační řád**
- **všeobecná ustanovení**

- **prospekt** - je **tiskovina s textem** a nápaditým grafickým zpracováním

• **plakát** - je osvědčený propagační prostředek - jednostránková tiskovina, která má upoutat pozornost pomocí obrazu + stručného textu.

- **propagace v tisku a ve sdělovacích prostředcích** - drahé.

B. Z přímých metod propagace se uplatňuje hlavně :

- **propagační dopis**
- **osobní jednání v prostoru CK**
- **prostřednictvím průvodců při zájezdu**

Prodej zájezdů a pobytů začíná :

- **vyvoláním zájmu** zákazníka o služby CK
- **podáním informací** o nabídce

- zjištěním okruhu **zájmu** zákazníka
- seznámením zákazníka s **konkrétní nabídkou**

Všeobecné a záruční podmínky CK jsou konkretizací příslušných **ustanovení občan. zákoníku** a dalších předpisů. Jsou závazné pro obě strany.

Všeobecné a záruční podmínky se týkají :

- **formy podání objednávky**
- **převzetí a potvrzení objednávky**
- **druhu zájezdů, pobytů a jejich cen** (musí být souhlas zákazníka)
- **účasti na zájezdech a pobytech** (dle programu)
- **stornovacích termínů a poplatků**

Obvykle je inzerováno pro zrušení zájezdu **ze strany zákazníka :**

- **45-30 dní** před nástupem = storno poplatek činí **10% z ceny zájezdu**
- **29-15 dní** před nástupem = storno poplatek činí **30% z ceny zájezdu**
- **14-8 dní** před nástupem = storno poplatek činí **70% z ceny**
- **7-4 dny** před nástupem = storno poplatek činí **nejméně 80% z ceny**
- **3 dny a méně** před nástupem = storno poplatek činí **100% z ceny**

Zrušení zájezdu ze strany CK :

- z důvodu **min. počtu účastníků**
- z důvodu **nepředvídatelných událostí** - válka, živel. katastrofa ...

Pojištění účastníků zájezdů nebo pobytů. Pojištění účastníků **může být v ceně zájezdu** (pojištění v souladu s ustanovením zákona 159/1999 Sb. o kompletním cestovním pojištění na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou). Bývá **u zahraničních zájezdů** a doporučuje se zvláště u sportovních nebo i individuálních akcí.

U tuzemských zájezdů pojištění v ceně zájezdu zahrnuto není.

Všeobecný postup cestovní kanceláře při prodeji zájezdů :

1. **poskytnutí informací zákazníkovi**
2. **podání objednávky** (závazná přihláška)
3. **zaknihování** (uložení objednávky)
4. **úhrada zálohy zákazníkem**
5. **zahájení činnosti na organizaci** a objednávkách služeb
6. **obsazování zájezdů a vedení evidence účastníků**
7. **rozhodnutí o konání nebo zrušení zájezdu**
8. **upřesnění služeb CK** u dodavatelů
9. **informování zákazníka o případných změnách**
10. **vedení evidence doplatků do plné ceny zájezdu**

Přihláška musí obsahovat :

- termín a místo konání zájezdu
- cenu zájezdu
- program zájezdu
- ostatní služby : způsob a úroveň dopravy, ubytování, stravování, pojištění ...
- informace o nutném vybavení : materiál, fyzická zdatnost, dovednosti ...
- všeobecné podmínky (platby, stornovací podmínky, reklamace ...)

ad 6) Příprava průvodce :

Odbavení průvodce obsahuje :

- **seznam účastníků** s čísly pasů, nástupními místy
- **objednávky služeb** (vauchery)
- **valuty pro přímé platby služeb, finanční rezerva, plateb. karta**
- **adresy zastupitelství**
- **adresy partnerských organizací** a cest. kanceláří
- **adresu a telefon na delegáta**
- **telefon na řidiče, dopravce, mateřskou CK v Česku ...**
- **informace o pojištění**
- **mapy**

Po ukončení zájezdu – CK převezme od průvodce :

- **vyúčtování** (faktury, peníze z prodeje drobného zboží...)
- **zprávu o průběhu zájezdu**, kde je uvedeno :
 - **časový průběh zájezdu**
 - **hodnocení dopravy**
 - **hodnocení ubytování a stravování**
 - **chování skupiny**
 - **mimořádné události**
 - **vhodnost programu**
 - **návrhy na zlepšení**
 - **postřehy účastníků, reklamace**
 - **odevdat vyhodnocené anketní lístky** (nepovinné, anonymní)

CK pak má po skončení zájezdu za povinnost :

- **vyřídit pojistné případy a reklamace**
- **odsouhlasit vyúčtování a zajistit zaplacení pohledávek**
- **provést výslednou kalkulaci**
- **archivovat zájezd**

2.6.3 Specifické služby CK

Specifickými službami CK rozumíme služby určené menšímu okruhu zákazníků. Jde o služby jako je :

1. **prodej dopravních cenin**
2. **směnárenské služby**
3. **obstarávání lázeňských léčebných pobytů**
4. **služby pro kongresový CR**
5. **služby pro lovecký cest. ruch**
6. **průvodcovské služby v místě sídla CK** pro příjezdový CR
7. **ostatní specifické služby**

ad 1) **Prodej dopravních cenin.** Zde patří **obstarávání letenek, jízdenek** pro zahraniční autobus nebo železniční dopravu, zajištění **místenek, lůžek** apod.

ad 2) Směnárenská činnost je **činnost koncesovaná** a CK musí mít **povolení vydané Českou národní bankou**, trezor, dobré zabezpečení místnosti a zaškolené pracovníky.

ad 3) **obstarávání lázeňských léčebných pobytů**

Služby lázeňské léčebné péče **obstarávají CK většinou pro samoplátce.**

Nabídka lázeňských léčeb. pobytů obsahuje :

- **informace o léčebném zaměření lázní**
- **nabídka a ceny zákl. služeb (vč. slev)**
- možnosti poskytování **doplňkových služeb**
- **vybavení lázeňských domů**

CK na požádání zabezpečuje **i další služby** jako např. informace o vhodném doprav. spojení, **zajištění jízdenek**, směnárenských služeb ...

ad 4) **Služby pro kongresový CR**

Touto formou cest. ruchu se naplňuje jeho **vědecko-informační funkce.**

Zahrnuje akce označované jako „**kongres**“, **konference a sympozia.**

Dobrý výsledek kongresové akce předpokládá vysokou úroveň všech služeb - zajišťují kongresové agentury. Rozsah zabezpečovaných služeb závisí na požadavcích objednavatele.

CK jsou schopny zabezpečit :

- **propagaci**
- **registraci účastníků**
- **vybírání poplatků (vložené)**
- **ubytovací a stravovací služby**
- **transfery** (pouze z nejbližšího letiště do místa konání akce)
- **společenské akce** (recepce, koktejly, rauty), kulturní program, ladies program
- **výlety a exkurze**
- **organizační a tech. zabezpečení programu** (podávání informací, ozvučení sálu ...)
- **tlumočnické služby**
- vydávání a expedici **sborníků (CD)**

Organizování kongres. akcí vyžaduje existenci **specifické materiálně technické základny – kongres. sály, menší jednací místnosti, zvláštní místnosti pro organizační zajištění, rautové vybavení, tlumočnické zařízení atd.**

ad 5) **Služby pro lovecký cest. ruch**

Základní rozdělení lovné zvěře :

- **zvěř srstnatá**
- **zvěř pernatá**
- **ryby**

Lovecké revíry v současné době obhospodařují různé právnické i fyzické osoby.

CK zabezpečuje pro zahr. hosta :

- **lovecký lístek**
- **osobní a věcné pojištění**
- **organizaci lovu** (vyhledávání zvěře, ubytování v lovecké chatě, stravování...)

- **lovecký doprovod**
- **obslužný personál** (náhončí, myslivci se psy ...)
- **transfer do nebo po revíru** (terénní auto)
- **preparace trofeje**
- **oslava**

Jde o **individuální péči s úzkým kontaktem se zákazníkem.**

ad 6) **Průvodcovské služby v místě sídla CK pro příjezdový CR**

Nutná perfektní **znalost místních památek, církevních staveb, zvyklostí, restauračních a kulturních zařízení. Náročné na průvodce – znalost cizích jazyků.**

ad 7) **Ostatní specifické služby**

Mohou to být např. :

- výuka jízdy na **koni, golfu, tenisu ...**
- intenzivní **jazykové kurzy**
- **služby motoristům ...**

3. DOPRAVNÍ SLUŽBY

Doprava zajišťuje **přepravu cestujících z místa jejich trvalého bydliště na místa přechodného pobytu.**

Dopravní služby zajišťují :

- **přepravu účastníků CR**
- informace o **dopravních spojeních**
- **rezervace** míst v doprav. prostředcích
- prodej doprav. **cenin**
- vyřizování **reklamací jízdného**

Dopravní služby můžeme členit podle několika hledisek.

a) **podle druhu použitého doprav. prostředku** na služby :

- železniční
- letecké
- silniční
- lodní
- ostatní (vertikální doprava, cyklodoprava, terénní vozy ...)

b) **podle teritoria** (z územního hlediska) na :

- **vnitrostátní** dopravu
- **mezinárodní** dopravu

c) **z hlediska periodicity** na :

- **služby v pravidelné dopravě**
- **služby v nepravidelné dopravě**

Výkonem dopravy je přeprava.

Dopravní služby jsou službami placenými.

Tarifní sazba zohledňuje přepravní **vzdálenosti**, rychlost a pohodlí přepravy. Stanoví také tarifní slevy.

Doprava má vedle pozitivních přínosů i negativa – především :

- tzv. **překrvenost dopravního systému** (Dopravní zácpy)
- **ohrožení životního prostředí** hlukem a zplodinami

3.1 Služby železniční dopravy

Železniční doprava zabezpečuje přepravu účastníků železničními osobními vozy. **CK si objednávají tyto služby u Českých drah.**

K výhodám želez. dopravy patří :

- **hromadnost** – velká kapacita
- **plynulost a bezpečnost**
- **pohodlnost** (restaurace, spací vozy, lehátka ...)
- **nezávislost na přírodních vlivech** (den a noc, ve všech ročních obdobích)
- **přeprava dlouhých a těžkých zavazadel**
- **nezatěžuje příliš životní prostředí**

K nevýhodám patří :

- **špatná dostupnost** - transfer do cílového místa

3.1.1 Materiálně technické podmínky poskytování služeb žel. dopravy

Materiálně technickou základnu želez. dopravy tvoří :

- **síť dopravních tratí** (cest)
- **trakční doprav. prostředky** (lokomotivy)
- **dynamické závěsné prostředky** (vagóny)
- **prostředky sdělovací a zabezpečovací techniky**

Nejdůležitější součástí MTZ žel. dopravy je **vozový park**, který **pro přepravu osob** tvoří (dle značení ČD) :

- A - vozy 1. třídy
- B - vozy 2. třídy
- AB - vozy kombinované 1. a 2. třídy
- D- služební vůz
- F- poštovní vůz
- R - bufetový vůz
- WR - jídelní vůz
- WL - lůžkové vozy (1. tř. = 1 lůžko, 1. a 2. tř. = 2 lůžka, 2. tř.=3 lůžka).
- B, C - lehátkové vozy (pouze 2. tř. –interiér pro 4 nebo 6 lehátek v kupé)

Trakční prostředky se rychle inovují - máme 1/3 všech tratí elektrifikovanou.

Po vybraných želez. tratích jezdí vlakové soupravy s označením :

- „**SC**“ – **Super city** . Jedná se o nejrychlejší vlaky s nadstandardní kvalitou přepravy (přípojky pro PC, Internet, sluchátka, občerstvení až na místo, povinná rezervace míst). Vlak má přednost před ostatními vlaky a ve vybraných stanicích i samostatné čekárny.
- „**EC**“ – **Euro-city** – spoje mezi významnými evropskými městy. Tyto vlaky splňují přísné mezinárodní normy kvality evropských železnic - celkem je to 20 vybraných ukazatelů.
- „**IC**“ – **InterCity**. Tyto vlaky spojují významná města na území jednoho příp. dvou sousedních států (Warszava-Praha ...). Vybavení a kvalita služeb je obdobná jako u EC.
- ČD mají v nabídce i zvláštní „**EN**“ vlaky (EuroNight), tedy noční vlaky vyšší kvality. Jsou zde lůžkové a lehátkové vozy vč. rozšířeného sociálního zázemí (sprchy).

3.1.2 Sortiment poskytovaných služeb v želez. dopravě

Z hlediska CR jsou důležité tyto **druhy přepravních služeb** žel. dopravy:

- a) **pravidelná doprava**
- b) **doprava rekreačními vlaky**
- c) **doprava zvláštními (mimořádnými) vlaky**

ad a) **Pravidelná doprava**. Slouží veřejnosti i pro CR např. tzv. **úzkorozchodné tratě** (rozchod kolejnic **760 mm**)

ad b) **Doprava rekreačními vlaky** - respektuje některé požadavky CR, zejména směrování dopravy a jejich frekvenci.

ad c) **Doprava zvláštními vlaky**. Tyto vlaky se **vypravují** :

- **v případě přepravy větších skupin osob**, které by nebylo možno přepravit pravidelnými vlaky. Patří zde jízdy vlaků :
 - **vyhlídkové**
 - **vzpomínkové** – u příležitosti význam. událostí
 - **nostalgické** - vlaky jsou sestaveny z historických lokomotiv a vagonů
- v případě **přepravy na mimořádně důležité akce celostátního nebo i mezinárodního významu**

V rámci želez. dopravy se poskytují i další služby. Jde např. o poskytování **informací o doprav. spojích**, o **prodeji** doprav. **cenin**, úschovu a **přepravu zavazadel** apod. Patří zde i **ubytovací služby** v lůžkových a lehátkových vozech, **buzení cestujících**, **stravovací služby** v restauračních a bufetových vozech, **prodej tisku**

3.1.3 Práva a povinnosti cestujících

upravuje **Železniční přepravní řád** a **tarif** pro veřejnou přepravu cestujících a zavazadel na ČD.

Cestující má právo :

- **na přepravu ve vozové třídě a vlaku**, na který má jízdenku
- na zvýhodněnou **přepravu dětí** a důchodců
- vzít si **příruční zavazadlo**, které neznečišťuje vagon a neohrožuje cestující o max. rozměrech 900x600x400 mm
- vzít si **kočárek, kolo nebo lyže jako spoluzavazadlo - váha do 15 kg a max. 3 ks.**

Z dopravy může být vyloučen :

- cestující **pod vlivem alkoholu a návykových látek**
- osoba, která pro chorobu nebo z jiného důvodu je **na obtíž spolucestujícím**
- osoba, která **se nechová slušně** nebo **neuposlechne pokynů zaměstnanců** železnice
- do vozu není dovoleno brát **nabitě zbraně** nebo **nebezpečné látky**

3.1.4 Jízdní řády

Jízdní řád je vydáván **pro pravidelnou dopravu**. Je to **časový a místní plán** vlakových spojů **vč. sazeb jízdného**.

Jízdní řád obsahuje :

- **všeobecné informace a pokyny** pro cestující :
 - **jak používat jízdní řád**
 - **vysvětlení vozových tříd a jejich rozmístění**
- **vysvětlení značek a zkratk**
- **abecední seznam stanic** a označení tratí
- **tarifní předpisy** (pro přepravu osob a zavazadel)
- **informace o místenkových vlacích a příplatcích**
- seznam stanic vybavených terminálem automatizovaného systému rezervování (ARES)
- **stručný výtah přepravně správních předpisů** (přeprava **osob se sníženou pohyblivostí, cestující bez platné jízdenky ...**).

Jízdní řád nepravidelné přepravy zpracovávají ČD na základě včasné **objednávky žadatele** (tedy CK).

3.1.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace

Pro přepravu účastníků se používají **dopravní ceniny** :

- dopravní ceniny pro **účastníky vnitrostátní dopravy**
- dopravní ceniny pro **účastníky mezinárodní dopravy**

Vnitrostátní doprava.

Prodej jízdenek, místenek a rezervování míst umožňuje :

- **automatizovaný rezervační systém ARES**
- **internet tzv. eShop**
- **telefonická objednávka**
- **automatey na jízdenky**
- prodávají se **za příplatek i ve vlaku**

Dopravní ceniny mohou být v **různém provedení** :

- **tištěné jízdenky**
- **útržkové jízdenky** (vázané ve svazcích a vydávané pouze pro určené tratě)
- **částečně tištěné jízdenky** (doplatkové, náhradní, skupinové atd.)

Mezinárodní doprava.

V mezinárodní dopravě se používají dopavní ceniny vydávané podle Mezinárodní dohody o přepravě cestujících a zavazadel po železnici - CIV.

Jízdné je určeno tarify. V ČR jde o **tarif Českých drah**, v mezinárodní dopravě je to **tarif TCV** (Tarif Commun Voyageurs = Společný mezinárodní tarif pro přepravu cestujících a zavazadel).

Slevy jízdného

Slevy jízdného poskytují ČD za přesně určených podmínek.

Za výhodných podmínek se mohou přepravovat **důchodci**, držitelé průkazu **zdravotně postiž.** osob (ZTP, ZTP-P), rodiny s dětmi, děti do 6 let, děti ve věku 6-15 a 15-26 let atd.

Informace o nich jsou k dispozici cestujícím na nádražích.

Reklamacce

Cestující je povinen **zkontrolovat**, zda jde skutečně o dopavní ceninu, kterou požadoval.

Reklamacce je nutno uplatnit ihned po zakoupení.

Náhradu jízdného, případně jeho části, může cestující požadovat **pouze v určitých případech** :

- když jízdenku **nepoužil a vrátil** před dobou vypršení platnosti
- jestliže musel cestovat třídou nižší než na jakou měl místenku
- jestliže **neabsolvoval celou vzdálenost** a musel použít jiný dopavní prostředek.

3.2 Služby letecké dopravy

Přednosti letecké dopravy jsou :

- **vysoká přepravní rychlost**
- **pohodlí a kultura cestování**
- **bezpečnost dopravy**
- **široké spektrum poskytovaných služeb**

Nevýhody letecké dopravy jsou :

- **strach z létání**
- **vysoké provozní náklady** a z toho **vysoké ceny jízdného**
- **negativní vliv na životní prostředí**
- **nutnost transferu** do cílového místa
- **časové ztráty při příletu a odletu**

Pro účely CR jsou často vypravována **speciální letadla** (tzv. speciály).

Je to nepravidelná (tzv. **charterová**) doprava, která bývá realizována mimo dopavní špičky.

3.2.1 Materiálně technická základna letecké dopravy

MTZ letecké dopravy tvoří :

- letadla
- letiště
- letecké linky

ad a) Letadla – se dělí :

podle přepravovaného nákladu :

- nákladní
- osobní

podle počtu cestujících :

- aerotaxi (přepravní kapacita do 10 osob)
- střední dopravní letadla (do -100 osob)
- velká dopravní letadla (do -250 osob)
- velkokapacitní letadla (nad 250 osob)

podle max. délky doletu :

- letadla s krátkým doletem (do - 1 000 km)
- letadla se středním doletem (do - 3000 km)
- letadla s dlouhým doletem (nad 3000 km)

podle provozní rychlosti na :

- letadla **podzvuková** (subsonická) – s rychlostí do 1M
- letadla **nadzvuková** (supersonická) – s rychlostí 1-5 M (pro osoby max 2M)
- **vysokorychlostní** (hypersonická) – rychlost nad 5 M - **nejsou používána pro civilní služby** – účel vojenský, výzkumný ...

Pozn. :

Machovo číslo – udává poměr mezi rychlostí pohybu tělesa k rychlosti šíření zvuku.

Akustický (sonický) třesk – nastává v okamžiku, kdy se rychlost zdroje zvuku (letadla) těsně blíží nebo rovná rychlosti zvuku.

Existují **tři základní druhy cestovních tříd**:

- Nejluxusnější je **First Class** (kategorie první třídy F).
 - o **Nízkonákladové letecké společnosti tuto třídu vůbec neposkytují.**
 - o První třídy v současné době **upadají** na úkor obchodních a ekonomických tříd.
- Druhou nejvyšší cestovní třídou je **Business Class** (kategorie obchodní třídy C).
 - o **Obchodní třída je velmi pohodlnou třídou, ale kvalitě první třídy se nevyrovná.**
 - o Některé společnosti **tuto třídu poskytují jako nejvyšší standard svých služeb.**
 - o Většinou Business Class stojí jeden až dvou násobek letenky ekonomické třídy.

- Nejnižší cestovní třídou je pak **Economy Class** (kategorie ekonomické třídy Y).
 - o V této části se nachází **nejvíce sedadel**.
 - o Prostor mezi sedadly je minimální a **šířka sedadel je pouze 53 cm**.
 - o Cena letenky zahrnuje standardní služby a jídlo.

ad b) Součástí MTZ letecké dopravy jsou také **letišť**.

Letiště **jsou vybavena :**

- **dráhovými systémy** - vzletové a přistávací dráhy, pojezdové dráhy ...
- **odbavovacími plochami** (pro cestující i zboží)
- **technickými zařízeními a službami zabezpečujícími bezpečnost let. Provozu :**
 - **světelné** zabezp. zařízení (orientační světla, světelné řady, světelné majáky)
 - **radiové** zabezp. zařízení
 - **měřidla** a čidla pro teplotu, sílu a směr větru, dohlednost, množství vody na dráze atd.

Letiště zabezpečují další služby :

- služba **řízení letového provozu**
- zařízení pro provozní ošetřování a **údržbu letadel**
- **zásobování pohon. hmotami**
- **cateringové služby** v letadle
- **lékařské** služby
- služba **hasičů** a bezpečnostních složek
- služba **biologické ochrany letiště** (proti střetu letadla s volně žijícími ptáky).

ad c) do MTZ letecké dopravy patří i **letecké linky** (též **koridory**). Představují myšlenou čáru, která je na zemi spojena letišti.

Podle **teritoriálního hlediska** dělíme letecké linky na :

- **linky vnitrostátní**
- **linky mezinárodní**

3.2.2 Sortiment poskytovaných služeb v letecké dopravě

Úkolem leteckých společností je **poskytovat komplexní služby**.

Pravidelné spoje mohou využít **menší skupiny CK** (zahrnuto riziko z neobsazení letadla).

Nepravidelná (charterová) **doprava** naopak předpokládá max. využití kapacity letadla, a tím lze dosáhnout nižší ceny letenek.

Letecké společnosti **poskytují cestujícím služby :**

- před letem**
- během letu**
- po letu**

ad a) Služby před letem můžeme dělit na služby :

- ve vztahu k **leteckému dopravci**
- **pozemní dopravy**
- **v budově letiště**

Služby letišť ve vztahu k leteckému dopravci :

- poskytování **informací** :
 - o leteckém spojení,
 - o letových **řádech** a letištních **taxách**
 - o **volných místech** v letadlech
- **rezervace a prodej** doprav. cenin
- kontrola, **balení, úschova a označení zavazadel** (v budově letiště)

Informační systém je představován osobními **službami, tabulemi , panely a rozhlasem**

Služby pozemní dopravy :

- **přeprava na letiště**
- **doprava z budovy letiště k letadlu**
- **doprava mezi jednotlivými místními letišti**

Služby v budově letiště :

- **odbavení cestujících a zavazadel**
- **prodej letenek na poslední chvíli**
- **služba pro zdravotně postižené** (nutno nárokovat při rezervaci)
- **služba pro odbavení živých zvířat** :
 - **na palubě letadla** se mohou převážet živá zvířata pouze **do hmotnosti 8 kg.**
Výjimku tvoří **psi pro zdrav. postižené a policejní psi ve službě.** Nevidomí musí mít **potvrzení o výcviku psa pro službu postiženým lidem**
 - nebo se mohou převážet **v zavazadlovém prostoru**, ve speciální schránce s jídlem a vodou a možností přístupu majitele během letu
- **doprava nedoprovázených dětí** (bez rodičů). Děti ve věku **od 5 do 12 let** mohou cestovat samy. Dopravce musí obdržet **písemné prohlášení**, která **dospělá osoba bude dítě očekávat na letišti v místě určení** a její nacionálie.
- **služby VIP osobám.** Mají zvláštní **nástupní koridor.**
- **zdravotnické a hygienické služby** – jejich úkolem je péče o zdraví cestujících v případě náhlých a neočekávaných zdravotních příhod
- **směnárenské, obchodní a prodejní služby**

ad b) Služby během letu (tzv. palubní služby)

- **informace o letu, výšce, teplotě, rychlosti, turbulencích**, nouzových východech, o použití dýchacích přístrojů a plovoucích vest v případě nebezpečí ...
- **podávání občerstvení podle délky letu a třídy**
- **prodej vybraných druhů zboží** (parfémy, hodinky, upomínk. předměty)
- **zdravotní zabezpečení pro invalidy a náhlé zdravotní příhody** (infarkt ...)
- **informace o překročení časových pásem**, o počasí v místě přistání
- **informace o navazujících spojích**

ad c) Služby po letu

- **doprava v areálu letiště nebo mezi letišti**
- **doprava a výdej zavazadel**
- **vyřízení reklamací**
- **úschovna zavazadel**
- **půjčovny automobilů**
- **taxislužby**
- **restaurační zařízení**

3.2.3 Práva a povinnosti cestujících v letecké dopravě

Práva a povinnosti cestujících upravuje **letecký přepravní řád**.

- letecké dopravy se může zúčastnit jen cestující **s platnou letenkou**
- **změnu termínu letu** můžeme učinit za poplatek až do několika hodin před odletem
- cestující má povinnost **dostavit se k odletu včas - vnitrostátní let min. 30 min, mezinárodní let min. 1,5 hod.** před odletem

Cestující má nárok na **bezplatnou přepravu zavazadel**.

Zavazadla jsou dvojí :

- a) zapsaná** (určená do zavazadlového prostoru a zapsána v letence cestujícího)
- b) příruční** (kabinová) **zavazadla**

ad a) Zavazadla zapsaná :

- **ve vnitrostátní přepravě** je bezplatná povolená hmotnost zavazadla zpravidla **do 20 kg** (i pro dítě do 6 let, který platí polovinu přepravných poplatků). Za **každý započatý 1 kg nadváhy** se platí poplatek.
- **v mezinárodní přepravě** – je bezplatná hmotnost zavazadla **zpravidla 30-40 kg v business třídě** (dle společnosti a linky) **a 20-30 kg v ekonomické třídě**.

Bezplatně se přepravuje zcela složitelný vozík pro invalidní osoby.

Platby za nadváhu zavazadel (ČSA)

České aerolinie od 15.1.2009 určily nové platby za **nadváhu zavazadel**. Destinace jsou **rozděleny podle vzdálenosti do 3 pásem** :

- **300 Kč/kg** (kratší linky)
- **600 Kč /kg** (střední tratě- např. Atény, Barcelona, Petrohrad, Damašek nebo Káhira)
- **900 Kč/kg** (dlouhé tratě - např. pro Almatu nebo Jekatěrinburg)
- zavazadla musí být **označena cílovým letišťem a jménem a adresou cestujícího**
- **v zavazadlech nesmí být živá zvířata!**
- **sportovní a lovecké zbraně lze přijmout pouze jako zavazadla zapsaná. Musí být nenabitě, zajištěné a v odpovídajícím obale.**
- dopravce **neodpovídá** za zavazadlo, které nebylo ihned po přeletu vyzvednuto

ad b) Zavazadla nezapsaná (palubní, též kabinová)

- mohou vážit max. 5 kg . Je povolen pouze 1 kus

Nesmí obsahovat :

- ostré předměty, nože, nůžky, zbraně, střelivo, výbušniny, ochranné spraye, žiletky, přístroje, injekční stříkačky...
- **gely a tekutiny** musí být v max. balení **100 ml** a uloženy v průhledném sáčku o objemu do 1 litru

Smí obsahovat předměty pro osobní použití :

- malá dámská kabelka
- kabát, šál nebo přikrývka
- deštník nebo vycházková hůl
- fotoaparát, videokamera, dalekohled nebo malý osobní počítač
- jídlo pro dítě na dobu letu, **berle** nebo zcela složitelný vozík, případně jiné ortopedické přístroje pro invalidní cestující

Výjimku je možno udělit :

- **ze zdravotních důvodů**
- u věcí **zakoupených v transitním prostoru letiště** zabalených v zapečetěných taškách

Rozměr **příručního zavazadla (palubního)** by měl být **max. 56x45x25** cm (d, š, v), avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm.

Výjimky jsou jen u **cenných zavazadel**.

Reklamace

- 1) **Škodu na zdraví, zavazadlech a jiném osobním majetku** je cestující povinen **ihned ohlásit dopravci**.
- 2) **Škodu na zapsaném zavazadle** musí cestující reklamovat u dopravce **ihned po přeletu, nejpozději však písemně do 7 dnů** ode dne vydání zavazadla cestujícímu.
- 3) Nároky z odpovědnosti **za zpoždění zavazadla** je třeba uplatnit písemně **do 21 dnů ode dne, kdy zavazadlo bylo vydáno**.

Při reklamaci musíme **předložit originál letenky, palubní a zavazadlový lístek**.

3.2.4 Letové řády

Letový řád je časový plán letů, který se zpravidla sestavuje na **letní a zimní období**.

Letový řád zpravidla obsahuje :

- časové vymezení **platnosti** (od – do)
- firemní **označení leteckého dopravce**
- **pokyny pro cestující** – tzn. práva a povinnosti, slevy, reklamace, přeprava zavazadel ...
- **přehled leteckých linek**
- přepravní tarify

V letových řádech se používají **místní časy!!**

3.2.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy, reklamace a kódy

Ve vnitrostátní letecké dopravě je dopravní ceninou letenka s místenkou.

Letenka je nepřenositelná a vystavená na jméno.

Dnes se používá **elektronická letenka** (E-Ticket). Většinou ji obstarávají **agentury** pro zajišťování dopravních cenin, nebo lze objednat letenku přes Internet.

U **elektronické letenky** je ceninou označován **palubní lístek** (board card) s nalepeným **zavazadlovým lístkem s čárovým kódem** (baggage check).

Cena letenky zahrnuje :

Tarif pro přepravu cestujících (**cena letu**).

Letištní taxy – poplatky, které se platí jednotlivým letištím.

Palivový a bezpečnostní příplatek – kompenzace za **zvýšené náklady pohonných hmot**.

Servisní poplatek – poplatek související s koupí a rezervací letenky.

Slevy.

Obecně je možno **slevy rozdělit na :**

- **slevy za včasnou objednávku**
- **slevy za skupinu**
- **slevy pro děti :**
 - do 2 let (infanti) = 90 % (bez nároku na vlastní sedadlo)
 - od 2 – 12 let = 50 %
- **slevy pro určité kategorie cestujících** (studenty, pro průvodce cest. kanceláří, učitele, diplomaty, vojenské osoby, rodiny ...)
- **za zpáteční letenku**
- **za délku pobytu** v cílové zemi (zpravidla délka pobytu 14 dnů)
- zvláštní nabídky – **mimosezónní slevy**
- **za obsazení neobsazeného místa** (na poslední chvíli).
- **pro CK** jsou nabízeny tzv. **IT-tarify** (inclusive tours fare = všezahrnující cestovní jízdné).

Kódy v dopravních ceninách.

Kvůli operativnosti při vystavování leteckých cenin a manipulaci s nimi se používají dohodnuté kódy (ICAO a IATA).

Kódy jsou vyjádřeny :

- značkami národních a imatrikulačních **označení letadel** (Boeing 747)
- **značkami míst a letišť** (PRG=Praha, LON=Londýn)
- značkami **letec. společností**, které jsou vyjádřeny trojčíslím na letence a dvojpísmenovou zkratkou v letových řádech (např. OK=CSA, BA=British Airways, LH=Lufthansa ...)
- značkami **národních měn** (CKR=Kč, USD=Dolar, EUR=euro ...)
- zkratkami kalendářních měsíců a dnů v angličtině (první 3 písmena)... JAN=leden, FRI=pátek

Další zkratky uváděné na letence :

- MR = pan, MRS = paní, MISS = slečna
- UM + věk = nedoprovázené dítě
- MEDA = nemocný nebo invalidní cestující nebo těhotná žena
- F – první třída, B – business class, Y – ekonom. třída
- O – jednoduchý let, R – zpáteční let, C – okružní let

- v rubrice **slevy** :
 - AD = agentská sleva
 - CH = 50% sleva pro dítě 2-12 let
 - IN = 90% sleva pro dítě do 2 let
 - GN = skupinová slevy
 - SD = studentská sleva
 - IG = sleva pro průvodce

- v rubrice **stav knihování** :
 - OK= rezervace provedena
 - OPEN= bez rezervace na konkrétní let
 - RQ = vyžádané místo, ale zatím není potvrzené
 - NS= v případě vystavení letenky pro dítě do 2 let

- v rubrice **forma úhrady** :

- v hotovosti = CASH
- šekem = CHEGUE
- INV = úvěr
- STAND BY = letenka bez nároku na místo (většinou pro zaměstnance).
Nutno čekat až se letadlo zaplní letenkami OK a OPEN

ODPOVĚDNOST DOPRAVCE

Odpovědnost leteckého dopravce se řídí **Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě** z 28. 5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále **nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97**, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne **13. 5.2002**, které se vztahuje jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

3.3 Služby silniční dopravy

Silniční doprava se uskutečňuje **dvěma základními formami** :

- **hromadnou** dopravou, kterou můžeme dále dělit na **pravidelnou a nepravidelnou**
- **individuální mototuristikou** (osob. auta, obytné vozy, auta s přívěsem ...)

Výhody silniční dopravy :

- vysoká mobilita tzn. **dojezd do** téměř všech míst a **středisek**
- **flexibilita** - rozvětvená silniční síť
- vyhovující přepravní **rychlost**
- **možnost přerušování jízdy**
- **možnost spolupráce s dalšími druhy dopravy**

Nevýhody silniční dopravy :

- velká **zátěž pro životní prostředí**
- vysoká **nehodovost**
- **vliv vnějších faktorů** (počasí) na plynulost dopravy
- **malá kapacita** dopr. prostředku

3.3.1 Materiálně technická základna silniční dopravy

MTZ silniční dopravy tvoří :

- a) **silniční síť**
- b) **dopravní prostředky**
- c) **obslužná a technická zařízení**

ad a) Silniční síť tvoří pozemní komunikace.

- **dálnice + rychlostní komunikace**
- **silnice**
- **místní komunikace**
- **účelové komunikace**

Dálnice

České dálnice jsou napojeny na evropskou dálniční síť.

Dálnice se v Evropě označuje písmenem A + číslicí (A35...), u nás např. D47.

Silnice – se dělí na silnici I. třídy, II. třídy a III. třídy

Silnice I. třídy - jsou u nás označeny 1 až 99. Vybrané silnice, které jsou zařazeny do mezinárodní evropské silniční sítě, jsou označeny písmenem „E“ a číslicí (**E11**).

Silnice II. třídy – jsou označovány trojmístným číslem (100-999) a jsou silnicemi okresního významu.

Silnice III. třídy - jsou všechny ostatní vozovky, které spojují jednotlivé obce, místní komunikace ve vesnici ...

Komunikace účelové – k nějakému podniku nebo i lesní cesty.

ad b) **MTZ - dopravní prostředky.**

Kritériem pro členění vozidel je **počet přepravovaných osob.**

Podle tohoto kritéria členíme vozidla na :

- **osobní automobily** + obytné vozy + přívěsy
- **mikrobusy** + minibusy + autobusy

Doba jízdy řidičů v cestovním ruchu :

1 řidič :

- 1. den : 9 hod. jízda – pak 8 hod. přestávka
- další dny : 8 hod. jízda – 8 hod. přestávka
- po 1 týdnu putování musí být 24 hod. přestávka

2 řidiči :

- 1. den : max 18 hod. jízdy – pak 8 hod. přestávka
- další dny : max. 16 hod. jízdy – pak 8 hod. přestávka

ad c) **obslužná a technická zařízení**

- **čerpací stanice**
- **motoresty**, motely a autokempy
- servisní opravy a **autoservisy**
- **odpočívadla**
- **služby celní policie**
- odtahová a **havarijní služba**
- **dopravní policie**
- **záchranná služba** vč. vrtulníků
- **telefonní síť** podél dálnic
- **odkliz sněhu** + posyp inertním materiálem v zimním období
- **informace** na tabulích u dálnic

3.3.2 Sortiment poskytovaných služeb v silniční dopravě

Kromě vlastních přepravních služeb sem patří :
- prodejní a informační služby + úschova zavazadel + obchodně-prodejní služby + stravovací služby + služby čerpacích stanic + havarijní, servisní, odtahové a asistenční služby

Pravidelná autobusová doprava – zajišťuje ji ČAD + soukr. dopravce a využívá se i pro CR
Nepřavidelná autobusová doprava - se zabezpečuje na základě dohod mezi dopravci (ČAD) a přepravci (CK).

3.3.3 Práva a povinnosti cestujících v silniční dopravě

jsou v **pravidelné autobusové dopravě** uvedena v **jízdním řádu**.

Do vozidla **nemají přístup** nebo mohou být z přepravy vyloučeny osoby:

- které jsou **pod vlivem návykových látek** (alkoholu, drog)
- které **obtěžují** svým znečištěným oděvem, pachem nebo vzhledem
- kteří svým chováním obtěžují ostatní cestující

Řidič má právo takového cestujícího vyloučit z dopravy.

Práva a povinnosti účastníků **nepravidelné dopravy** usměrňuje **průvodce CR**.

3.3.4 Jízdní řády

slouží **pravidelné** autobusové dopravě.

Jízdní řád **obsahuje** poučení o jeho užívání, **vysvětlení značek**, podmínky přepravy, **seznam prodejních míst** doprav. cenin a přepravní **plán jednotlivých linek**.

U **nepravidelné** autobusové dopravy jsou zpracovány trasy a časy podle itinerářů jednotlivých zájezdů.

3.3.5 Dopravní ceniny, tarify, slevy a reklamace

V pravidelné autobus. dopravě se používají **jízdenky** a zavazadlové lístky. **Cena jízdného** a poplatky za zavazadla jsou **dány tarifní vzdáleností**. Za přepravu na expresních a rychlíkových linkách se mohou platit **expresní nebo rychlíkové příplatky** stanovené tarifem. Informace o **slevách a vrácení jízdného** jsou uvedeny v **jízdním řádu**.

V nepřavidel. dopravě se používají společné jízdenky (skupinové) se seznamem účastníků (pojištění).

Při nepřavidelné přepravě se **cena stanoví dohodou** (sazbou za 1 km) mezi dopravcem a přepravcem.

Vznikla-li **škoda v průběhu dopravy** (havárie, poškození při nakládání a vykládání) je nutno **sepsat na místě zápis o škodě**, který podepíše poškozený, průvodce a řidič (příp. další svědkové).

3.4 Služby lodní dopravy

Lodní dopravu **dělíme na osobní a nákladní**.

Podle druhu používané vodní cesty se dělí na dopravu **vnitrozemskou nebo námořní**.

Nevýhodou je :

- malá přepravní rychlost
- menší dostupnost středisek ČR

Výhodou je :

- značná přepravní kapacita plavidel
- pohodlí
- je nejlevnější ze všech forem dopravy

3.4.1 Materiálně technická základna služeb lodní dopravy

Materiálně technické podmínky pro vodní dopravu tvoří :

- vodní cesty
- plavidla (dopravní prostředky)
- přístavy

Vodní cesty dělíme na **vnitrozemské a námořní**.

- **vnitrozemské vodní cesty** :
 - otevřené a regulované řeky
 - průplavy
 - plavební kanály
 - jezera + rybníky + umělé vodní plochy a nádrže
- **námořní vodní cesty** :
 - pobřežní teritoriální vody
 - otevřená moře a oceány

Plavidla se dělí podle velikosti na :

- **malé osobní lodě** (do 100 cestujících) – pro rekreační plavby, případně k **plavbě kabotážní** (při pobřeží)
- **středně velké lodě** (100-700 cestujících)
- **velké osobní lodě** (nad 700 cestujících)

Zvláštním druhem osobních lodí sloužících k přepravě jsou **trajektové lodě**.

Přístavy jsou místa upravená a vybavená pro přistávání, kotvení a nakládání nebo vykládání lodí vč. **opravárenských doků**.

3.4.2 Sortiment poskytovaných služeb lodní dopravy

závisí na účelu přepravy, délce plavby a hodnotě zakoupené ceniny (třídě).

U krátkých plateb (několik hodin max. den) jde o **zabezpečení vlastní dopravy**. Je zajištěn bar nebo **občerstvení a** u výletních lodí **výklad o okolí**.

U vícedenních okružních plaveb - kromě základních dopravních, ubytovacích a stravovacích služeb musí být nabídka rozšířena o :

- **sportovně rekreační služby** (bazény, posilovny, tenis, kurty...)
- **společensko-zábavní služby** (bary, diskotéky, kina, rulety ...)
- během přestávek **se organizují výlety** a poznávací okružní jízdy po pevnině
- služby **různé : holičství, masáže, lékařská péče, hlídání dětí**, zapůjčení invalidního vozíku, čistírna, směnárna, bezcelní prodej atd.

Kabiny pro cestující se podle stupně vybavení a umístění **zařazují do tříd :**

- **třída luxusní** (apartmány) – v horních patrech lodě
- **I. třída** - 2-4 lůžka v kabině – nad čarou ponoru
- **třída turistická** – 4-6 lůžek v kabině – i pod čarou ponoru

Rezervování a prodej lodních lístků zabezpečují také CK.

Lodní lístek pro delší plavby je vždy na jméno a slouží jako místenka !

3.5 Ostatní dopravní služby

Za ostatní dopravu v CR je možno považovat :

- **městskou dopravu**
- **vertikální dopravu**
- **speciální dopravu**

Městskou dopravu zabezpečují dopravní podniky.

Městská doprava je určena k **zajištění hromadné a individuální veřejné dopravy**.

Z tohoto pohledu musí mít **velkou přepravní kapacitu**.

K **problémům** tohoto druhu dopravy patří :

- **poškození životního prostředí**
- **bezpečnost dopravy**
- **vysoké provozní náklady**

K **základním článkům** městské dopravy patří :

- městské podzemní dráhy
- visuté **nadzemní rychlodráhy**
- **tramvaje + autobusy + trolejbusy**
- **říční doprava** + kabotážní plavby
- **taxíky ...**

Způsob využití jednotlivých druhů dopravy závisí na :

- **rozloze města**
- **hustotě dopravy**
- **směrování ulic ...**

Osobní **vertikální doprava** :
Osobní vertikální dopravu tvoří **visuté a pozemní lanovky**.

Podle způsobu přepravy se **visuté lanovky** dělí na :

- **seďákové** – podle počtu osob
- **kabinové** s počtem 4-6 osob v uzavřené kabině
- **kabinové** s kapacitou 20 až 150 osob k stání

Pozemní lanovky - dělí se na **kabinové lanovky a na vleky**.

- **pozemní kabinové lanovky (zubačky)**
- **lyžařské vleky**

Slevy na lanovkách :

- **pro seniory a děti** (20-100%)
- **pro lyžař. instruktora** (průkaz – 100 %)
- **zpáteční jízdenky**
- **slevy a volné jízdenky na lanovky pro řidiče a průvodce**

Speciální dopravou je rozuměna **doprava jako atrakce** (jízda na čtyřkolkách, velbloudech ...).

4. UBYTOVACÍ SLUŽBY

Podnikání v oboru ubytovacích služeb se řídí **Zákonem o živnostenském podnikání** (č. 455/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů).

Provozování ubyt. služeb patří mezi **živnosti ohlašovací**.

Vyhláška 268/2009 Sb. o technických požadavcích na stavby zavedla pro provozovatele povinnost **zařadit ubyt. zařízení do příslušné kategorie a třídy**, které se označují hvězdičkami..

Právní vztah mezi ubytovatelem a hostem upravuje **Občanský zákoník** (§754-759).
Občanský zákoník předpokládá **existenci ubytovacího řádu**.

Host má právo :

- **užívat prostory**, které mu byly vyhrazeny **pro ubytování**
- **společné prostory** ubyt. zařízení
- **služby**, jejichž poskytování je s ubytováním spojeno

Všechna **ubyt. zařízení** by měla **zabezpečovat :**

- aktivity spojené s **vlastním ubytováním**
- aktivity, které host požaduje i **v místě trv. bydliště** (kosmetické a kadeřnické služby, čištění oděvů, žehlení ...)
- aktivity spojené s **využitím volného času** (sportovní, společenské, kulturní)
- aktivity **spojené s profesí hosta** (fax, Internet, jednací salóňky ...)

Máme-li na mysli ubytovací služby, můžeme hovořit o tzv. **přenocování** nebo o **přechodném ubytování**.

Ubytovací služby poskytují :

- a) ubytovací zařízení též **střediska** (hotely, motely), nebo **samostatná ubytovací zařízení** (turist. ubytovna, chatová osada, kemp)
- b) **ubytovací prostředky** - vytvářejí podmínky pro přechodné ubytování (stany, obytné přívěsy, lodě atd.)

Ubytovací zařízení se dělí :

- a) **podle způsobu výstavby**
 - **na pevná** (hotely, motely, penziony...)
 - **částečně pevná** (montované chaty)
 - **přenosná** (stany ...)
 - **pohyblivá** (lůžk. vozy, obytné přívěsy...)
- b) **podle časového využití**
 - **celoroční**
 - **sezónní** (max. 9 měsíců v roce)
- c) **ubytovací zařízení podle kategorií** (druhů)
 - **tradiční** - hotely, motely, penziony, apartotely, rezidence ...
 - **doplňková** – chaty, bungalovy, kempy a jiná sezónní zařízení
 - **ostatní** – internáty, učňovské a studentské koleje, kláštery, zámky

4.1 Kategorizace ubytovacích zařízení

Rozlišujeme :

- **kategorie** ... určuje druh ubytovacího zařízení (hotel, motel, penzion)
- **třídy** určují úroveň a rozsah služeb (1-5 *)

Ubytovací zařízení si zařazuje do kategorie a třídy provozovatel !!!

Dále se ubytovací zařízení člení na :

- **hromadná** ubyt. zařízení :
 - **hotely a obdobná zařízení** (s možností stravování) – hotel, penzion
 - **jiná hromadná ubyt. zařízení** (kempy, ubytovny ...)
- **individuální** ubytování (v chalupách, domech, pokojích v domech ...)

Rozdělení ubyt. zařízení podle druhu do kategorií a podle úrovně vybavení a rozsahu služeb do tříd : **Kategorie - třída**

Do 5 tříd* se v současné době dělí **hotely**

Do 4 tříd* se dělí **motely, penziony, kempy, skupiny chat a bungalovy**

Do 2 tříd* se dělí **turistické ubytovny**

- **hotel** – musí mít min. 10 pokojů
- **hotel garni** – **pouze ubytování**, (někdy snídaně)
- **dependance** – vedlejší oddělená budova hotelu nebo motelu, bez vlastní recepce.
Poskytuje **pouze ubytování**.
- **motel** – nejméně 10 pokojů s parkováním v bezprostřední blízkosti motelu.
- **aparotel** – hotel, který má apartmány
- **botel** – ubytování na trvale zakotvené lodi.

- **penzión** – menší, klidné ubyt. zařízení s omezeným rozsahem služeb. Většinou majitel bydlí v místě.
- **bungalov** – domky nebo chatky zpravidla na vyšší úrovni
- **chatová osada** – ubytování v objektech provozovatele (chatách, srubech, bungalovech)
- **kemp** – ubytování **ve vlastním zařízení hostů** (stan, přívěs ...), případně i v ubyt. **objektech provozovatele** (chatky, sruby, bungalovy). Úroveň poskytovaných služeb je minimální.
- **turistická ubytovna** - více lůžek v pokoji. Stravování z vlastních zásob.
- **kulturně-historické objekty** (zámky, lovecké chaty, kláštery ...) Nelze zpravidla zařadit do kategorie a třídy.
- **ubytování v soukromí** – může být formou **ubytování v obytných místnostech** objektů (obytná místnost), nebo **pronájmem samostatných objektů** (chaty, sruby, chalupy).

Host je povinen v ubyt. zařízení dodržovat **ubytovací řád** (noční klid, přijímání návštěv v pokojích, uvolňování pokojů v den odjezdu)

4.2 Služby v ubytovacím středisku

Služby můžeme dělit na služby placené a neplacené.

Služby placené :

- **základní ubytovací a stravovací služby**
- **směnárenské služby**
- **prodej** vybraných druhů zboží
- **žehlení, čištění a praní prádla**
- **nadměrné znečištění pokoje** (100-500 Kč)
- **úschova cenností v trezoru** (cca 200 Kč – někde je zdarma)
- **půjčování sport. potřeb, televizoru, automobilů ...**
- **poskytování tlumočnických a průvodcovských služeb**
- **občerstvení v lednici na pokoji**
- **zařízení exkurzí, okružních jízd, jízdenek, vstupenek**

K neplaceným službách patří :

- **podávání informací**
- **buzení hostů**
- **půjčování jízdních ráďů, novin**
- **úschova zavazadel**
- **odnesení zavazadel**
- **odeslání pošty**
- **zprostředkování taxislužby**

4.3 Odpovědnost za vnesené věci a škody způsobené hostu v ubyt. zařízení

Provozovatel ubyt. zařízení **má za povinnost** vytvořit podmínky **pro ochranu věcí hosta**. Tato povinnost je upravena v **Občanském zákoníku** č. 40/1964 Sb. (§433-436).

Za škody za vnesené věci zodpovídá provozovatel kromě peněz, cenných papírů, sbírek a klenotů.

Právo na náhradu škody musí host uplatnit **bezodkladně, nejpozději do 15 dnů** ode dne, kdy se host o škodě dozvěděl.

Provozovatel odpovídá i za škody při požáru, zemětřesení, živelné pohromě atd.

5. STRAVOVACÍ SLUŽBY

Stravovací služby jsou poskytované v **hostinských zařízeních**, které rozdělujeme na **restaurační a barová**.

V kategorii **restauračních zařízení** - je dominující prodej pokrmů a nápojů.

V kategorii **barů** - je dominantní prodej nápojů, někdy jsou zde i provozovány společenské aktivity (hudba, tanec ...).

Služby se mohou poskytovat buď **během přepravy, nebo během pobytu**.

A. **Služby během přepravy** - se poskytují **přímo v dopr. prostředku** nebo v **zařízeních umístěných v bezprostřední blízkosti silničních komunikací**.

- stravovací služby **přímo v dopr. prostředcích** se mohou poskytovat buď **v prostorách k tomu určených**, nebo **přímo v prostoru určeném k přepravě cestujících**. Sortiment jídel se řídí délkou přepravy a třídou dopravního prostředku.

B. **Služby během pobytu**.

Stravovací služby poskytují **hostinská zařízení**. Hostinské zařízení může tvořit i více **odbytových středisek**.

Během pobytu můžeme mít **různé formy podávání stravy** :

- plná penze
- polopenze
- stravování z vlastních zásob
- all inclusive

5.1 Kategorizace odbytových středisek restauračního stravování

Hostinská zařízení se dnes **dělí podle převažujícího charakteru své činnosti** na :

1. Restaurace

- restaurace
- samoobslužné **jídelny** + rychlé občerstvení
- železniční **jídelní vozy** a jiná zařízení pro přepravu osob

2. Bary

- bary + noční kluby
- pivnice
- vinárny
- kavárny a espressa

Charakteristika odbyt. středisek

Restaurace, pohostinství :

- **obslužný prodej** (číšníci)
- **široký sortiment jídel + krajobné speciality**

Motorest :

- restaurace **u hlavní cesty**
- musí mít dostatečnou kapacitu pro **parkování - i velkých vozidel**

Samoobslužné jídelny :

- v místech s **vyšokou frekvencí návštěvníků**
- **důraz na rychlost obsluhy**

Bistro, bufet :

- **samoobslužný prodej**
- **pultový, specializovaný prodej**
- obdobně **fast food**

Občerstvení, kiosek (stánky) :

- v místech s **vyšokou frekvencí hostů**
- **sezónní příležitostné zařízení**

Denní bar :

- rychlé stravování a občerstvení s obsluhou
- **stoly kombinovány s barovým pultem**
- umožňuje **specializaci podle hlavního předmětu prodeje** např. :
 - **gril bar**
 - **pizzerie**
 - **snack bar** (minutky, nápoje)

Noční bar, noční klub, varieté :

- **obslužný způsob** prodeje
- je vybaven **barovým pultem a tanečním parketem**
- může být i **samostatný prostor pro varietní vystoupení**

Kavárna :

- určena **pro delší pobyt hosta** (prac. jednání obchodníků, umělců ...)
- **pohodlný nábytek s křesly, boxy**
- **teplé i studené nápoje**
- **teplá i studená jídla a cukrářské výrobky**

Vinárna :

- **vína a nápoje**
- **studené i teplé jídlo**

Espresso :

- **obslužné** hostinské zařízení
- prodej **teplých nápojů, cukrářských výrobků** a **studené kuchyně**
- interiéru **dominuje přístroj na výrobu kávy**

Pivnice, hostinec, výčep piva :

- z nápojů se podává většinou pivo, nealk. i alkoholické nápoje
- jídlo vhodně **podporující konzumaci piva**

Restaurační vůz – je zařazován do vybraných vlaků osobní dopravy

- **omezený výběr** jídel a nápojů
- označení WR = celý vůz jídelní
- označení BR = polovina vozu je jídelní

5.2 Jídelní a nápojový lístek jako nabídka a prodej v obytných střediscích

Nabídku služeb ovlivňuje charakter hostinského zařízení, sezóna, požadavky zákazníků, zásobovací situace atd.

V obytných střediscích s vyšším standardem služeb se používá **stálý jídelní lístek**.

Je tištěný a vázaný v ozdobných deskách.

Stálý jídelní lístek doplňuje **denní vložka**.

Zvláštní formou nabídky je **menu - předem připravený soubor jídel**.

Uvádí se zde souhrnná cena.

Konkrétním výrazem nabídky je jídelní a nápojový lístek, který je zároveň ceníkem.

Při uvádění jídel se musí zachovat určité gastronomické pořadí :

- aperitivy
- studené předkrmy
- polévky
- teplé předkrmy
- **jídla z ryb**
- **jídla z drůbeže**
- **jídla ze zvěřiny**
- dětská jídla
- dietní jídla
- **speciality závodu**
- **hotová jídla**
- **jídla na objednávku**
- **bezmasá jídla**
- zeleninová jídla
- přílohy, saláty, zelenina, kompoty
- sýry
- teplé moučníky
- dezerty, krémy a zmrzliny
- ovoce
- pivo, nealkoholické nápoje
- teplé nápoje

U podniků **vyšších cenových skupin** bývá někdy v jídel. lístku uveden „**couvert**“, což je poplatek za stolování, pečivo, omáčky volně k použití a je **automaticky zahrnut do účtu**.

Kromě jídelního lístku se sestavuje také **lístek nápojový**.

Nápoje se zde uvádějí v tomto pořadí :

- aperitivy
- koktejly
- bílá vína + červená + šumivá + desertní vína
- likéry
- destiláty
- nealkoholické nápoje
- pivo
- teplé nápoje

V zařízeních s **nižším standardem služeb** se místo jídelního a nápojového lístku používá ceník, který je **vyvěšen na viditelném místě**.

5.3 Formy výběru jídel v odbyt. střediscích rest. stravování

Prodej stravování se uskutečňuje :

- a) **volným výběrem podle jídelního lístku**. Není vhodný pro skupinu CR.
Nejvýhodnější a nejrychlejší je pro skupinu CR stejné jídlo pro všechny.
- b) **volným výběrem menu**. Formy a) i b) výběru jídel jsou uplatňovány v **podnicích s individuální obsluhou**.
- c) **volný výběr jídel z nabídky** (švédský stůl)
Někdy se platí podle tzv. **konzumačního lístku**, který se vyplňuje podle objednané stravy. **Vyúčtování pak provede číšník na místě**, nebo se platí u restaurační **pokladny**.
Výběr jídel je **samoobslužným způsobem**.
- d) **prodejem přes pult** event. **samoobslužným prodejem nebo prodejem pomocí automatů**.

Jednotky rychlého stravování **rozdělujeme** nejčastěji podle **nabízeného sortimentu** :

- **fast food restaurace** – sortiment jídel připravovaných před hostem (hamburgery, cheeseburgery, hot-dogy, taštičky, vafle plněné masem, hranolky ...)
- **steak house** nabízejí **steaky** připravované min. 5 způsoby s teplými nebo studenými **omáčkami** a salátem + nápoji
- **minigril nebo pipigril** – nabízejí **gril. kuřata, řízky, moučníky**
- **kebaby a girosoy** nabízejí maso **ještěčí a vepřové pečené na rotačním grilu**
- **lunch restaurace** – za **jednotný poplatek** je zde výběr ze studeného nebo teplého stolu.
- **barbecue** – jídla se připravují na volném ohni nebo roštu
- **pizzerie** – malá restaurace na prodej pizzy
- **čajovny** – zpravidla s orientální výzdobou, hudbou a obsluhou. Podávají se pouze jakostní čaje (jakostní) a vhodné drobné zákusky.

5.4 Stolování

Termín „stolování“ zahrnuje úpravu stolu a **způsob chování u stolu**.
Kultura stolování se počítá ke kultuře člověka jako takového.

5.5 Odpovědnost za škodu na odložených věcech ve stravov. zařízení

Provozovatel hostinské činnosti odpovídá za **škodu na odložených věcech** (upravuje to občanský zákoník-§433).

Věci musí být odloženy **na místě k tomu určeném**, nebo na **obvyklém místě**.

Škodu je nutno **uplatnit ihned** - nejpozději do 15 dne od doby, kdy se o škodě poškozený dozvěděl.

5.6 Světová a národní gastronomie

Jedna z definic gastronomie zní : „ **Gastronomie je specifická společensko-ekonomická činnost, která vytváří hodnoty výrazných chuťových a estetických vlastností a kvalit, díky tvořivému myšlení národa**“.

Základem světové gastronomie je **francouzská kuchyně**.

Další oblasti světové gastronomie:

- **střední Evropa** = ČR, SR, Polsko, Německo, Maďarsko, Rakousko
- **severní Evropa** = Švédsko, Finsko, Norsko, Litva, Estonsko, Lotyšsko
- **západní Evropa** = Belgie, Francie, Itálie, Španělsko
- **anglická kuchyně**
- **ruská a ukrajinská kuchyně**
- **poloorientální kuchyně** (Čína, Japonsko, Vietnam, Thajsko, Indonésie)

Nejkvalitnější gastronomické podniky jsou označovány klasifikačními hvězdičkami **Michelin (Michelin Guide)** a uvedeny v prestižním Michelinovém průvodci.

6. LÁZEŇSKÉ SLUŽBY

Vědní obor zabývající se lázeňstvím se nazývá **balneologie**.
Lázeňství spadá pod **Ministerstvo zdravotnictví**.

Hlavní úkoly lázeňství :

- přispívá ke **zlepšení** zdravotního stavu
- pacienti využívají ve volném čase kulturní a společenské služby
- lázeňství působí na rozvoj lázeňského místa (zaměstnanost, finance)
- léčebný pobyt cizinců – devizový příjem pro stát

V ČR je **36 větších lázeňských míst** s lůžk. kapacitou **cca 27 000 lůžek** :

- 23 z nich využívá jako léčebný prostředek minerální vody
- 10 používá pro léčbu rašeliny nebo slatiny
- 3 lázně využívají klimatické poměry (Lázně Jeseník, Kynžvart, Lipová)

Do lázeňských léčebných služeb patří **využívání určitých zdravotních metod jako** např. :

- základní léčba **přírodními léčivými zdroji** (vody, plyny, bahno, vzduch...)
- léčba **fyzikálními a rehabilitačními metodami**,
- **psychoterapie + dietologie + léky** (farmaka)
- **vliv lázeňského prostředí - vhodné estetické přírod. prostředí**
- **zařízení pro společensko-kulturní život**

Lázeňství využívá přírodních zdrojů :

- a) **léčivých vodních zdrojů termálních** (min 25°C při vyvěrání) - nejčastější přírodní léčivý zdroj
- b) **léčivých vodních zdrojů minerálních** (obsah min. 1g miner. látek na 1 litr vody)
 - **vřidelní plyny a emanace** (výron radioaktivních plynů) - používají se k vřidelním koupelím a injekční léčbě
 - **peloidy** (rašeliny, slatiny, slatinné zeminy a bahno) – používají se na koupele nebo zábaly – přivádí teplo do těla
 - **radioaktivní minerály a vody**
- c) **klimatických podmínek**
 - **horské oblasti** se slunečním svitem, s dobrou vlhkostí a minimálním spadem prachu (nad 1000 m n.m. mizí z ovzduší alergeny)
 - **podzemní prostory - speleoterapie** (jeskyně nebo důlní štoly)

Kromě těchto přírodních léčivých zdrojů se v lázeňství uplatňují :

- **fyziotrické prostředky** (vodoléčba – plavání, koupele, pitný režim, elektroléčba, světloléčba - solárium, biolampa, individuální nebo skupinový tělocvik, masáže)
- **canisterapie** – léčba kontaktu se psem (psychická a sociální)
- **hipoterapie** – léčba pohyb. aparátu na koni
- **kryoterapie** (léčba mrazem)
- **pobyt v solné jeskyni** – vzduch bez alergenů, inhalace soli ve vzduchu
- **léčebná výživa** - předepsaný dietní systém. Celkem se v lázních nabízí 11 druhů základních diet. Např. :
 - cukrovkářské, žlučnickové, žaludeční a redukční **diety**
 - **celiak** – člověk s poruchou trávení – bezlepková dieta
 - **stomik** – člověk s vývodem (tlusté a tenké střevo, močovod)

Existuje **Indikační seznam pro lázeňskou péči**, v němž je uveden přesný seznam chorob, které se v daném zařízení mohou léčit.

Nejčastěji se v ČR léčí choroby :

- onkologické
- pohybové a oběhové ústrojí
- trávicího a dýchacího ústrojí
- poruchy metabolismu
- nervové a duševní poruchy

Služby lázeňské péče musí být zajištěny materiálně technickou základnou lázní.

MTZ lázní tvoří :

- **lázeňské léčebny**
- **lázeňské polikliniky**
- **pomocná a vedlejší zařízení**

Lázeňská léčebna (dům) – soustřeďuje léčebná a diagnostická zařízení určená pro lázeňskou péči. Činnost léčebny řídí vedoucí lékař.

Léčebna má části : vyšetřovací + lůžkovou + léčebnou + stravovací a prostor pro kulturně-společenské a sportovní vyžití.

Lázeňská poliklinika – zabezpečuje **vyšetřování a léčení ambulantních pacientů.**

Pomocná a vedlejší zařízení – technické provozy (kotelny, výměníky), veřejná koupaliště, kulturní střediska, sportovní zařízení apod.

6.1 Kategorizace lázeňských zařízení

Lázeňská zařízení se **odlišují** od ostatních zařízení CR.
Jiná je **velikost pokojů, vybavenost, počet lůžek** atd.
Vzhledem ke standardu poskytovaných služeb se lázeňská zařízení zařazují **do 4 kategorií, a to : IA, I, II, III-** Nejvyšší požadavky musí splňovat kategorie IA.

- zařazení do kategorie **není trvalé** (může se změnit přestavbou, rekonstrukcí...)
- změna kategorie znamená **změnu ceny** poskytovaných služeb

6.2 Služby lázeňské péče

Lázeňská péče představuje **nejkomplexnější soubor služeb**.
Lázeňské služby dělíme **na základní a doplňkové**.

6.2.1 Základní služby lázeňské péče

Základní služby jsou součástí léčebného režimu.

K **základním lázeňským službám patří :**

- a) lázeňské **vyšetření**, ošetření a **léčení**
- b) **ubytovací služby**
- c) **stravovací služby**
- d) **kulturně-společenské služby**

ad a) Lázeňské vyšetření a ošetření – zahrnuje :

- **lékař. prohlídky** a potřebná laboratorní a jiná vyšetření
- **vstupní prohlídku**, která určí **individuální léčebný plán**
- **průběžný kontrolní lékařský dozor** během pobytu
- **výstupní lékařskou prohlídku** - propouštěcí zpráva.

ad b) Ubytovací služby

- ubytovací zařízení slouží hostům k přechodnému pobytu po **dobu 4-6 týdnů**
- pokoje většinou **2 lůžkové**
- hosté využívají i další prostory jako jsou např. **jídelna, čítárna**, společ. místnost...
- používání těchto zařízení upravuje domácí řád lázeňské léčebny

ad c) Stravovací služby

- jsou **neoddělitelnou součástí lázeňské péče**. Jsou organizovány restauračním způsobem.

ad d) Kulturně-společenské služby

- jsou zabezpečovány jako služby volného času. Tyto služby umožňují :

- **výlety** a zájezdy
- **procházky** po okolí v rámci rehabilitace
- **návštěvy výstav**, divadelních a filmových představení, přednášek ...
- **přiměřené sportovní činnosti**

6.2.2 Doplňkové služby lázeňské péče

jsou zapotřebí k uspokojování dalších potřeb pacientů. Jde hlavně o :

- činnost prádelen a skladů
- zahradnické služby
- prodej léčebné kosmetiky
- obchodní služby (suvenýry, informační pomůcky-mapy, časopisy...)
- směnárenské a bankovní služby
- služby cestovních kanceláří v areálu lázní
- služby spočívající v poskytování občerstvení, cukrárny, kavárny atd.

6.3 Druhy lázeňských pobytů

Lázeňské léčení se uskutečňuje jako :

- ústavní pobyt (sanatorní)
- ambulantní pobyt

Hlavním nositelem nákladů lázeň. léčení je **zdravotní pojišťovna**.

Podle úhrady nákladů na léčení lze rozlišit **3 druhy lázeňských pobytů** :

- **standardní pobyt** – zdravotní pojišťovna **plně hradí náklady** na léčení a pobyt
- **nestandardní pobyt** (samoplátce) - pacienti hradí všechny náklady
- **kombinovaný (příspěvkový) pobyt** - pojišťovna **hradí pouze vyšetření a léčení**.
Dopravu, ubytování a stravování si platí pacient ze svých prostředků

7. POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU

Pojišťovací služby patří k službám placeným.

Pojištění poskytují :

- **pojišťovny**
- **zprostředkovaně cestovní kanceláře**

Pojištění je služba, která má účastníky v CR **zabezpečit před nahodilými a nepředvídatelnými událostmi**.

Pro sjednání cestovního pojištění platí sazby :

- **denní** (na max. dobu 120 dní)
- **pololetní**
- **roční**

Výše pojistného závisí na :

- **na věku pojištěnce**
 - o děti do **15 let** mají 50% sazbu
 - o osoby **nad 70 let** mají 100% přírůžku – nelze je také pojistit roční nebo pololetní sazbou
- **na pojistné částce** - částka, která je v případě pojistné události vyplacena

- **zóně pobytu** (místě)
- **délce pobytu**
- **míře rizika** – připojištění rizikových sportů

Právní rámce pro pojištění účastníků CR vytváří :

- **Občanský zákoník č. 40/1964 Sb.** (upravuje pojištění občanů všeobecně)
- **vyhlášky min. financí**
- **Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě**

Podmínky pojištění (cestovního připojištění) **jsou obsaženy ve smlouvách.**

Pojistná smlouva musí obsahovat :

- **informace o pojistiteli**
- **jméno pojištěné osoby** vč. nacionalit
- **účel pojištění**
- **rozsah pojištění**
- **pojistnou částku**
- **přesný termín** začátku a konce pojištění
- **dobu pojištění**
- **výši pojistného plnění**
- **postup při vzniku pojistné události**
- **všeobecné a zvláštní pojistné podmínky ...**

Dokladem o hromadném pojištění je **seznam účastníků**, na které se vztahuje, a který je přílohou pojistné smlouvy.

Nároky z pojištění vznikají i zanikají :

- **nástupem cesty v ČR** (okamžikem dostavení se na místo setkání účastníků určeném CK)
- **překročením hranice do nejbližší ciziny** (při indiv. CR)
- v případě **letecké přepravy** do zahraničí vznikají a zanikají nároky z pojištění okamžikem odbavení v ČR

Doba pojištění se **prodlužuje o přímou cestu** hromadnými doprav. prostředky z **místa bydliště** na místo srazu.

7.1 Druhy pojištění

Z formálního hlediska rozlišujeme cestovního pojištění jako :

- pojištění **povinné** (ze zákona) a **dobrovolné** (smluvní)
- **individuální** (účastník + pojišťovna) a **zprostředkované** (prostřednictvím CK)
- podle délky pojištění na **krátkodobé (do 90 dnů), dlouhodobé** (více než 90 dnů) a **opakované** (opakovaně během určité doby)
- pojištění **fyzických a právnických osob**

Podle občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. a jeho novelizace k 1.1.1995 rozlišujeme **3 typy pojištění :**

- pojištění osob**
- pojištění majetku**
- pojištění odpovědnosti za škody třetí osobě**

a) Pojištění osob :

- se vztahuje na **úraz, smrt, na náhlé onemocnění**
- výše pojistného je zpravidla u **osob starších 60 let dvojnásobná**
- osoby **starší 70 let** se pojišťují dle **zvláštního ujednání**
- Pojistné plnění **se vztahuje na** :
 - o **dopravu z místa úrazu – sanitka ...**
 - o **ambulantní ošetření**
 - o **léčení nebo operaci**
 - o **pobyt v nemocnici**
 - o dopravu **domů pokud to charakter úrazu vyžaduje**
 - o **převoz zraněného, nemocného, tělesných ostatků - repatriace**

Jestliže je sport podstatnou částí CR, je nutno sjednat **přípojištění rizikových sportů.**

Sporty se rozdělují do 3 skupin :

- skupina 1 – aerobik, atletika, **běh na lyžích, tenis ...**
- skupina 2 – **volejbal, basketbal, cyklistika, jachting ...**
- skupina 3 – **horská cyklistika, boby, sáně, potápění, hokej ...**

V rámci **cestovního pojištění nelze sjednat přípojištění** k rizikovým sportům jako jsou :

- sporty spojené s užíváním motorového dopravního prostředku
- letecké sporty a parašutismus
- bojové sporty
- rafting
- horolezectví a speleologie ...

Pro tyto sporty se musí sjednat zvláštní pojištění.

V rámci EU platí pro pojištění osob tzv. **Evropský průkaz zdravotního pojištění.**

Ten zaručuje nárok na zdravotní **péči za stejných podmínek, jaké platí pro místní obyvatelstvo.** Zdravotní péče musí být **čerpána ve státních zařízeních.**

Evropský průkaz **nehradí převoz ostatků.**

b) Základní pojištění majetku se vztahuje :

- na poškození, zničení, odcizení a ztrátu cest. **zavazadel**
- na **živelné pohromy**
- na **poškození věcí během přepravy**
- na **odcizení věci** pokud **pachatel překonal překážku** (zamčený prostor).

Pojištění se nikdy nevztahuje :

- na **peníze, šeky, vkladní knížky, listiny, platební karty**
- **cestovní doklady, průkazy, oprávnění**
- **jízdenky, letenky** a jiné doprav. ceniny
- **klenoty**
- **předměty umělecké, historické nebo sběratelské hodnoty**
- dopravní a sportovní prostředky **s motorovým pohonem pokud k poškození došlo v průběhu jejich používání !!**

Připojištění zavazadel s navýšením základní pojistné částky (o několik tisíc korun – podle pojišťovny) zahrnuje navíc :

- **pojištění zpoždění letu** – v případě, že let je zpožděn o více než 6 hod. nebo je zrušen. **Neplatí** pro charterové lety.
- **pojištění zavazadel** – zpoždění dodání zavazadel o více než 6 hod. **Neplatí** pro případ, kdy zavazadla nebyla na letišti řádně odbavena a u charterových letů.

Poškozený je **povinen uplatnit neprodleně nárok** proti osobě nebo organizaci, která škodu způsobila (hradí se pak z pojistky organizace).

c) **Pojištění odpovědnosti za škodu** (způsobené další osobě)
pojištěný má právo, aby pojišťovna za něho uhradila škodu vzniklou **na zdraví, majetku** nebo usmrcením, poškozením nebo zničením či ztrátou věcí jiné osoby v souvislosti s cestou a pobytem pojištěného pokud pojištěný za škodu odpovídá

7.2 Hlášení a likvidace pojistných událostí

Vznik pojistné události hlásí :

- účastníci **organiz. CR průvodci**
- účastníci **neorganiz. CR přímo pojišťovně**

Všeobecně platí, že na místě bychom měli :

- **informovat** o vzniku pojistné události průvodce
- **kontaktovat asistenční službu** – uvést jméno, datum narození, číslo pojist. smlouvy a kontaktní telefon
- **vyplnit předepsané formuláře**
- **opatřit si potvrzení** (lékařská, policejní)
- **uschovat originály účtů**
- **zajistit svědky**

Pro **uplatnění nároku** na náhradu z pojištění **je třeba předložit :**

- **pojistnou smlouvu**
- **potvrzení o ztrátě, poškození, odcizení**
- **v případě úrazu** - svědecký doklad o tom kde, kdy, jak došlo k úrazu. Potvrzení lékaře o druhu a rozsahu poškození
- **v případě onemocnění** - potvrzení lékaře o druhu a rozsahu
- **v případě smrti pojištěného** - úmrtní list a potvrzení o příčině smrti a době úmrtí vystavené lékařem
- **účet od ošetřujícího lékaře nebo účet za léky**

8. SMĚNÁRENSKÉ SLUŽBY

Obchodovat s devizovými hodnotami mohou oprávněné subjekty na základě **povolení vydaného Českou národní bankou**.

Směnárenská činnost podléhá **kontrole** pracovníků z Ministerstva **financí**, nebo z **ČNB**.

K základním zákonným normám pro směnárenskou činnost patří :

- **Devizový zákon** - č. 219/1995 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- **Zákon o bankách** - č. 21/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- **Zákon o České národní bance** – č. 6/1993 Sb.
- **Opatření ČNB** – č. 1/2000 Sb., kterým se stanoví podmínky pro provádění některých obchodů s devizemi

8.1 Směnárenská místa a kurs měny

Směnárenské služby poskytují :

- **bankovní** směnárenská místa
- **mimobankovní** směnárenská místa

K mimobankovním místům patří :

- **směárny cestovních kanceláří**
- směárny **hotelů**, ve velkých **obchodních domech**
- směárny **na hranicích**
- **soukromé směárny**
- **automaty a platby platební kartou**

Směárna :

- je oprávněna používat **vlastní směnné kurzy**. Informace o kurzech musí být viditelně umístěny
- za poskytnuté služby účtovat manipulační **poplatky** v tuzemské měně
- o nákupu a prodeji musí **vystavit doklad**
- **odpovídá za pravost** a platnost nakoupených peněžních prostředků

Kurs měny :

„Kurs peněžních prostředků v cizí měně je vzájemný poměr, podle kterého se uskutečňuje jejich nákup nebo prodej“.

Kursy jsou uváděny v **kursovních lístcích** - **denně je vyhláší Česká národní banka**
Cizí měnová jednotka je uváděna jako **stálá** a **domácí měna se mění podle kursu**.

Kurs české koruny se rozděluje na **nákupní a prodejní kurs**. Nákupní kurs se používá **při nákupu směárnou, prodejní při prodeji zákazníkovi**.

Kurs koruny je **stabilizován ke koši nejdůležitějších měn** (např. dolar, libra, euro, švýcar. frank ...). Podle toho jak se **mění jejich vzájemný poměr, mění se i kurs české koruny vůči těmto měnám**.

8.2 Předmět směnárenské činnosti

Předmětem směnárenské činnosti je nákup, prodej, příp. výměna devizových prostředků.

Valuty jsou peněžní prostředky v cizí měně ve formě **bankovek** a mincí.

Devizy jsou peněžní prostředky v cizí měně **ve formě účtů** v domácích nebo zahraničních peněžních ústavech.

8.3 Peněžní pomoc konzulárních úřadů ČR

Občané ČR, kteří se ocitli v zahraničí v **nouzi** a nemohou svoji situaci vyřešit sami, se mohou obrátit o peněžní pomoc na **český zastupitelský úřad** v dané zemi.

Jako případ nouze se bere :

- **onemocnění + úraz + úmrtí blízké osoby**
- **autohavárie**
- **odcizení nebo ztráta peněžních prostředků nebo cestovních dokladů**

Osobám cestujícím **služebně nebo účastníkům organizov. CR** poskytuje zastupitel. úřad tuto službu pouze **výjimečně**.

Informace o podmínkách pomoci konzulárních úřadu získáme na www.czech.cz.

9. SLUŽBY PASOVÝCH A CELNÍCH ORGÁNŮ

Občan ČR má právo svobodně vycestovat do zahraničí a právo na svobodný návrat zpět do vlasti.

K vycestování je potřeba mít platný cestovní doklad.

Čeští občané mohou **po státech EU** cestovat pouze s **obč. průkazem**

9.1 Platnost a neplatnost dokladů v zahraničním cest. ruchu

Cestovní doklad **obsahuje základní identifikační údaje o osobě**, o územní a časové platnosti dokladu.

Cestovními doklady se v ČR rozumí :

- **cestovní pas**
- **diplomatický pas nebo služební pas**
- **cestovní průkaz** – doklad pro jednotlivou cestu s územní a časovou platností omezenou účelem cesty (např. pro návrat do ČR při ztrátě cest. pasu)
- **jiné cestovní doklady** - např. pro osoby **bez české státní příslušnosti** s trvalým, pobytem **na území ČR**

Problematiku cestovních dokladů upravuje Zákon č. 136/2006 Sb., který od **1.9.2006** zavádí pasy se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s **biometrickými údaji**.

Cestovní pasy mohou být ve **starším a v novějším provedení**.

- ještě jsou v platnosti starší pasy **bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji**
- nové cestovní pasy se již vydávají **se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji**. Mohou to být pasy :
 - s **1 biometr. prvkem** = zobrazení obličeje (od 1.9.2006)
 - se **2 biometr. prvky** = obličej + otisk prstů (od 1.4.2009)

Platnost cest. pasu

A. Cestovní pas se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji :

- biometrický pas **nelze vydat** dětem **do 5 let věku**
- občanům ve věku **od 5 do 15 let** s dobou platnosti na **5 let**,
- občanům **starším 15 let** s dobou platnosti na **10 let**.

Dobu platnosti nelze prodloužit.

B. Cestovní pas bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji :

- občanům **mladším 5 let** s dobou platnosti na **1 rok**
- občanům ve věku **od 5 do 15 let** s dobou platnosti na **6 měsíců**
- občanům **starším 15 let** s dobou platnosti na **6 měsíců**,

Dobu platnosti nelze prodloužit.

Žádost o vydání cestovního pasu se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji se podává:

- v **ČR** u obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u magistrátu, v jejichž správním obvodu je občan přihlášen k trvalému pobytu.

- v **zahraničí** u zastupitelského úřadu ČR

Fotografii pořizuje příslušný úřad při podání žádosti.

O cestovní doklad je oprávněn žádat :

Žadatel musí být **starší 15 let**.

Za občana **mladšího** podává žádost jeho **zákonný zástupce**.

Za občana **mladšího 15 let**, nebo za občana, který je **zbaven způsobilosti k právním úkonům** podává také jeho **zákonný zástupce**.

Vydání cest. dokladu může být odepřeno a nebo může být odňat, jestliže jde o občana, proti kterému :

- je **vedeno trestní stíhání**
 - nebo, který **dosud nevykonal trest odnětí svobody uložený mu soudem**
- O odnětí cest. dokladu **rozhoduje** orgán příslušný k jeho vydání.

- **Ztrátu cest. dokladu** je nutno okamžitě nahlásit !!

- ztráta se hlásí orgánu, který ho **vydal** nebo **nejbližšímu policejnímu oddělení**
- v zahraničí **konzulárnímu úřadu**, který vydá **provizorní doklad**
- je povinnost také **nahlásit nález cest. dokladu ev.** odevzdat cest. průkaz po **osobě, která zemřela nebo byla prohlášena za mrtvou**

Neplatnost cestovního dokladu :

Cest. doklad je neplatný, jestliže :

- uplynula doba jeho **platnosti v něm uvedená**
- **je nečitelný**
- obsahuje **neplatné údaje** nebo nebyly provedeny změny dle skutečného stavu
- **zanikl důvod**, pro který byl pas **vydán** (ukončená diplomatická mise)
- **držitel pasu zemřel** nebo byl **prohlášen za mrtvého**

9.2 Víza

Vízum je povolení státu ke vstupu, pobytu nebo průjezdu na jeho území a vyznačuje se obvykle do cestovního pasu.

Víza vydává příslušný zastupitelský úřad.

Typy víz :

- **vstupní (turistická) víza** – opravňují žadatele ke vstupu a pohybu na území státu po určený počet dnů v rámci platnosti víza . Mohou být :
 - o **víza jednorázová** – pro **jeden vstup** – doba platnosti je zpravidla 90 dnů s možností prodloužení doby pobytu na **max. 6 měsíců**
 - o **víza pro opakované vstupy** – max. doba platnosti je 5 let
- **tranzitní víza** – umožňují průjezd územím příslušného státu za účelem dosažení cíle cesty v jiném státě. Platnost tranzitního víza **závisí na použitém druhu dopravy, rozloze státu a trase přepravy**
- **pracovní víza** – povolení k práci
- **studijní víza** – pro studenty, často s možností **omezené práce na 10 hod. týdně**
- **obchodní víza** – pro podnikatele spolupracující s danou zemí
- **diplomatická víza** - pro osoby pracující v diplomat. službách a jejich nejbližší příbuzné
- **víza pro děti, studenty, pro osádky lodí a letadel**

ČR má s většinou zemí uzavřeny dvoustranné (bilaterální) **dohody o zrušení vízové povinnosti** – tzv. bezvízový styk.

Od 17.11.2008 je možné vycestovat do USA za použití tzv. **elektronického víza**. Je to systém nazvaný **ESTA**, přístupný na internetu.

Pro použití elektronického víza však musí být **pas s biometrickými prvky!!**

Doba platnosti víza je 2 roky.

Nový **Vízový řád Evropské unie tzv. – KODEX SPOLEČENSTVÍ O VÍZECH (COMMON VISA CODE)** má platnost **od 5.4.2010.**

Nařízení stanovuje **podmínky udělování víz** pro **průjezd přes území členských států EU** nebo **předpokládané pobyty na tomto území státním příslušníkům třetí země,** kteří musí mít do států EU vízum.

9.3 Cla v zahraničním cestovním ruchu

Celní politikou rozumíme souhrn zásad a opatření **k zabezpečení hospodářských zájmů státu.**

Legislativně je celní politika ošetřena v Zákoně č. **185/2004 Sb. o celní správě.**

Celní dohled vykonává Ministerstvo financí, jehož složkou je **Generální ředitelství cel.**

Clo je poplatek, který stát vybírá při vývozu a dovozu zboží.

Jeho výši stanoví **celní sazebník** (celní tarif), což je **úřední seznam zboží** s příslušnými celními sazbami, které byly vyměřeny **procentem celní hodnoty zboží.**

Clo **vyměřují pracovníci celních orgánů** v místní měně.