

OBSAH

Strana

ÚVOD	3
I. SLUŽBY CESTOVNÉHO RUCHU	4
1.1 Podstata a osobitosti služieb cestovného ruchu	4
1.2 Klasifikácia a charakteristika služieb cestovného ruchu	6
1.3 Komplexnosť služieb cestovného ruchu	10
1.4 Občiansko-právne aspekty poskytovania služieb cestovného ruchu	11
2. DOPRAVNÉ SLUŽBY	14
2.1 Služby železničnej dopravy	14
2.11 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	15
2.12 Sortiment poskytovaných služieb	15
2.13 Práva a povinnosti cestujúcich	16
2.14 Cestovné poriadky	17
2.15 Dopravné ceniny, tarify, zľavy a reklamácie	18
2.2 Služby leteckej dopravy	19
2.21 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	20
2.22 Sortiment poskytovaných služieb	21
2.23 Práva a povinnosti letecky prepravovaných cestujúcich	23
2.24 Letové poriadky	24
2.25 Dopravné ceniny, tarify, zľavy a reklamácie	25
2.3 Služby cestnej dopravy	28
2.31 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	28
2.32 Sortiment poskytovaných služieb	29
2.33 Práva a povinnosti cestujúcich	30
2.34 Cestovné poriadky	30
2.35 Dopravné ceniny, tarify, zľavy a reklamácie	31
2.4 Služby vodnej dopravy	32
2.41 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	32
2.42 Sortiment poskytovaných služieb	33
2.5 Služby ostatnej dopravy	33
3. UBYTOVACIE SLUŽBY	36
3.1 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	36
3.2 Kategorizácia ubytovacích zariadení	36
3.3 Poskytovanie ubytovacích služieb v zmysle živnostenského zákona	40
3.4 Kooperácia ubytovacích zariadení	42
3.5 Starostlivosť o hosťa v ubytovacom zariadení	44
3.51 Príchod hosťa	44
3.52 Pobyť hosťa	45
3.53 Odchod hosťa	46
3.6 Služby ubytovacích zariadení	46
3.61 Platené a neplatené služby	47
3.62 Služby jednotlivých pracovísk	47
3.7 Zodpovednosť za vnesené veci a inú škodu ubytovaného hosťa	49
4. STRAVOVACIE SLUŽBY	51
4.1 Materiálno-technické podmienky poskytovania služieb	51

4.2	Kategorizácia pohostinských odbytových stredísk	52
4.3	Poskytovanie stravovacích služieb v zmysle živnostenského zákona	55
4.4	Ponuka produktu pohostinských odbytových stredísk	57
4.5	Odbyt produktu pohostinských odbytových stredísk	58
4.51	Individuálna obsluha	59
4.52	Samoobslužné formy predaja	61
4.53	Kombinované systémy obsluhy	61
4.54	Predaj pomocou automatov	63
4.55	Obsluha pri spoločnom stolovaní	64
4.6	Rýchle formy stravovania	67
4.7	Stolovanie	68
4.71	Inventár pre stolovanie	68
4.72	Jednoduché a zložité servírovanie	69
4.73	Konzumácia jedál a nápojov	70
4.8	Svetová a národná gastronómia	72
4.9	Zodpovednosť za škodu na odložených veciach hosťa	75
5.	SLUŽBY CESTOVNÝCH KANCELÁRIÍ	76
5.1	Význam a funkcie cestovných kancelárií	77
5.2	Klasifikácia cestovných kancelárií	78
5.3	Cestovné kancelárie na Slovensku	80
5.4	Medzinárodná spolupráca cestovných kancelárií	82
5.5	Organizačná štruktúra cestovných kancelárií	83
5.6	Produkt cestovných kancelárií	85
5.61	Poskytovanie informácií	88
5.62	Aranžmán služieb cestovných kancelárií	89
5.63	Sprostredkovanie a poskytovanie jednotlivých služieb	96
5.64	Tvorba produktu cestovnými kancelármi	98
5.65	Cena produktu cestovných kancelárií	104
5.66	Ponuka produktu cestovnými kancelármi	105
5.67	Odbyt produktu cestovnými kancelármi	108
5.7	Informatizácia služieb cestovných kancelárií	115
5.71	Počítačové systémy rezervovania	115
5.72	Využitie INTERNET-u	121
5.73	Ďalšie možnosti informatizácie	123
6.	SPRIEVODCOVSKÉ SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU	125
6.1	Profil osobnosti sprievodcu cestovného ruchu	125
6.2	Spolupráca sprievodcu a cestovnej kancelárie	126
6.3	Príprava sprievodcu na zájazd - pobyt	129
6.31	Spracovanie informačného minima	129
6.32	Topografická, psychologická a chronologická príprava	130
6.4	Pracovná agenda sprievodcu cestovného ruchu	131
6.41	Prevzatie zájazdu - pobytu	132
6.42	Základné povinnosti počas zájazdu a pobytu	132
6.43	Slovný prejav sprievodcu	137
6.44	Vyhodnotenie a vyúčtovanie zájazdu - pobytu	137
7.	KÚPEĽNÉ SLUŽBY	139
7.1	Indikačné zameranie prírodných liečebných kúpeľov	140
7.2	Materiálno-technické podmienky poskytovania kúpeľných služieb	141
7.3	Charakteristika a klasifikácia kúpeľných služieb	142

7.31	Základné služby.....	142
7.32	Doplňkové služby.....	142
7.4	Druhy kúpeľných pobytov.....	146
8.	KONGRESOVÉ SLUŽBY.....	147
8.1	Charakteristika, klasifikácia a význam kongresových podujatí.....	147
8.2	Materiálno-technické podmienky poskytovania kongresových služieb.....	150
8.3	Klasifikácia kongresových služieb.....	153
8.4	Organizovanie kongresových podujatí.....	154
8.41	Plánovanie podujatia.....	155
8.42	Príprava podujatia.....	155
8.43	Realizácia podujatia.....	165
8.44	Ukončenie, vyúčtovanie a vyhodnotenie podujatia.....	168
9.	SLUŽBY VIDIECKEHO CESTOVNÉHO RUCHU.....	169
9.1	Ubytovacie služby.....	169
9.11	Zariadenia ubytovacích služieb.....	169
9.12	Poskytovanie ubytovacích služieb.....	170
9.2	Stravovacie služby.....	172
9.21	Zariadenia stravovacích služieb.....	172
9.22	Poskytovanie stravovacích služieb.....	173
9.3	Doplňkové služby na vidieku.....	175
10.	SLUŽBY VOĽNÉHO ČASU A ANIMÁCIE V CESTOVNOM RUCHU.....	178
10.1	Voľný čas a animácia.....	178
10.2	K vymedzeniu pojmu animácia v cestovnom ruchu.....	179
10.3	Genéza animácie v cestovnom ruchu.....	181
10.31	Zmeny v rozvoji cestovného ruchu ako faktor genézy animácie.....	182
10.32	Vznik a vývoj klubového cestovného ruchu.....	183
10.4	Skúsenosti s animáciou v cestovnom ruchu v zahraničí.....	187
10.5	Skúsenosti s animáciou v cestovnom ruchu v tuzemsku.....	188
10.6	Zabezpečenie poskytovania služieb voľného času a animácie v cestovnom ruchu.....	189
10.7	Činnosti voľného času a animácie v cestovnom ruchu.....	196
10.71	Pohybové a športové činnosti.....	199
10.72	Spoločenské a zábavné činnosti (družnosť).....	201
10.73	Tvorivé činnosti.....	204
10.74	Vzdelávacie, poznávacie a objavovacie činnosti.....	206
10.75	Dobrodružné činnosti.....	207
10.76	Meditatívne činnosti.....	208
10.77	Činnosti pre deti a mládež.....	209
11.	POISTENIE V CESTOVNOM RUCHU.....	212
11.1	Význam poistenia.....	212
11.2	Druhy poistenia.....	213
11.21	Základné poistenie.....	215
11.22	Komplexné poistenie.....	221
11.23	Nadštandardné poistenie.....	225
11.24	Poistenie mototuristov.....	226
11.3	Časová platnosť poistenia.....	227
12.	ZMENÁRENSKÉ SLUŽBY.....	229
12.1	Zmenárenské miesta.....	229

12.2	Kurzy peňažných prostriedkov v cudzej mene a kurzový list	230
12.3	Predmet zmenárenskej činnosti	231
12.31	Nákup, predaj a zámena hotovostných peňažných prostriedkov v cudzej mene	231
12.32	Honorovanie a predaj cestovných šekov	232
12.33	Akceptovanie a vystavovanie cestovných akreditívov	233
12.34	Akceptovanie a vydávanie platobných kariet	233
12.35	Akceptovanie súkromných a bankových šekov	237
12.4	Peňažná pomoc slovenských zastupiteľských úradov občanom SR v zahraničí	237
13.	SLUŽBY PASOVÝCH A COLNÝCH ORGÁNOV	239
13.1	Cestovné doklady v zahraničnom cestovnom ruchu	239
13.2	Vízum	242
13.3	Pobyt cudzincov na území SR	243
13.4	Colný dohľad v zahraničnom cestovnom ruchu a jeho vykonávanie	245
13.41	Člo a colný sadzobník	245
13.42	Dovoz a vývoz tovaru účastníkmi zahraničného cestovného ruchu	246
13.43	Colná kontrola v zahraničnom cestovnom ruchu	247
13.5	Zdravotné opatrenia v zahraničnom cestovnom ruchu	248
	LITERATÚRA	253
	OBSAH	257