

OBSAH

ÚVOD	6
1. CESTOVNÁ KANCELÁRIA AKO PODNIK CESTOVNÉHO RUCHU	8
1.1. Vznik moderných cestovných kancelárií	8
1.2. Vývoj cestovných kancelárií na území Slovenska	9
1.3. Vymedzenie cestovných kancelárií	10
1.4. Trendy v činnosti cestovných kancelárií	14
2. LEGISLATÍVNA ÚPRAVA VZNIKU A ČINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	17
2.1. Podmienky vzniku a prevádzkovania cestovných kancelárií	17
2.2. Vymedzenie činnosti a povinností cestovných kancelárií	19
3. EKONOMICKÉ A MATERIÁLNE PODMIENKY ČINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	25
3.1. Vstupný kapitál	25
3.2. Lokalizácia cestovnej kancelárie.....	26
3.3. Dispozičné riešenie cestovnej kancelárie.....	27
4. ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA A PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	30
4.1. Organizačná štruktúra cestovnej kancelárie	30
4.2. Personálne zabezpečenie cestovnej kancelárie.....	34
5. PRODUKT CESTOVNEJ KANCELÁRIE A JEHO TVORBA.....	38
5.1. Vlastný produkt cestovnej kancelárie.....	38
5.2. Proces tvorby vlastného produktu	40
5.2.1. Organizačno-technické hľadisko tvorby produktu	40
5.2.2. Právne hľadisko tvorby produktu	45
5.2.3. Ekonomické hľadisko tvorby produktu	53
6. DISTRIBÚCIA PRODUKTU CESTOVNEJ KANCELÁRIE	57
6.1. Priama distribúcia.....	58
6.2. Nepriama distribúcia, spolupráca cestovnej kancelárie so sprostredkovateľmi.....	60
7. MARKETINGOVÁ KOMUNIKÁCIA CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	64
7.1. Reklama.....	65

7.2. Práca s verejnosťou a publicita.....	67
7.3. Podpora predaja.....	68
7.4. Osobný predaj.....	69
7.5. Priamy marketing.....	70
8. KATALÓG CESTOVNEJ KANCELÁRIE	72
8.1. Tlačený katalóg.....	72
8.2. Virtuálny katalóg.....	77
9. MANAŽMENT NÁKLADOV CESTOVNEJ KANCELÁRIE	79
9.1. Náklady cestovnej kancelárie.....	79
9.2. Manažment nákladov v cestovnej kancelárii.....	80
9.2.1. Úspora prevádzkových nákladov.....	81
9.2.2. Optimalizovanie zmluvných vzťahov.....	82
10. VÝNOSOVÝ MANAŽMENT CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	84
10.1. Výnosy cestovnej kancelárie.....	84
10.2. Vznik výnosového manažmentu.....	84
10.3. Predpoklady uplatňovania výnosového manažmentu a jeho implementácia.....	85
10.4. Nástroje výnosového manažmentu.....	86
10.5. Osobitosti uplatňovania výnosového manažmentu v cestovných kanceláriách.....	87
11. RIADENIE INOVÁCIÍ V CESTOVNEJ KANCELÁRII.....	89
11.1. Klasifikácia inovácií.....	89
11.2. Príležitosti a bariéry inovácií.....	91
11.3. Riadenie inovačného procesu.....	93
12. MANAŽÉRSTVO SŤAŽNOSTÍ V CESTOVNEJ KANCELÁRII.....	95
12.1. Sťažnosti v cestovnej kancelárii v zmysle platnej legislatívy.....	95
12.2. Opatrenia cestovnej kancelárie na stabilizovanie vzťahov so zákazníkmi.....	97
12.2.1. Organizačné a personálne zabezpečenie manažérstva sťažností.....	98
12.2.2. Podpora vyjadrovania sťažností.....	98
12.2.3. Prijatie sťažnosti.....	99
12.2.4. Vybavenie sťažnosti.....	100
12.2.5. Nápravné opatrenia.....	100
12.2.6. Kontrola sťažností.....	100

13. KRÍZOVÝ MANAŽMENT CESTOVNEJ KANCELÁRIE.....	102
13.1. Typológia kríz, ktorým môže čeliť cestovná kancelária	102
13.2. Životný cyklus krízy vo vzťahu k reakcii cestovnej kancelárie	104
13.3. Funkcie krízového manažmentu.....	106
14. PRÍPADOVÉ ŠTÚDIE	109
14.1. Práva cestujúcich v doprave	109
14.1.1. Letecká doprava.....	109
14.1.2. Železničná doprava.....	111
14.1.3. Lodná doprava	112
14.1.4. Autobusová a autokarová doprava.....	112
14.1.5. Výnimočné situácie	113
14.2. Kontrola Slovenskej obchodnej inšpekcie v cestovných kanceláriách	114
14.3. Pracovné úlohy a povinnosti vybraných pracovných pozícií v cestovnej kancelárii Hydrotour.....	116
14.4. Tvorba produktu v cestovnej kancelárii	117
14.5. Priama distribúcia produktov cestovnej kancelárie.....	118
14.6. Zmluva o obchodnom zastúpení cestovnej kancelárie Coimex	120
14.7. Tvorba a distribúcia katalógu cestovnej kancelárie	125
14.8. Úprava objemu kontrahovaných kapacít.....	126
14.9. Nástroje výnosového manažmentu.....	126
14.10. Sťažnosť na delegátku cestovnej kancelárie	127
14.11. Postup pri vybavovaní reklamácií v cestovnej kancelárii Satur.....	131
14.12. Úpadok cestovnej kancelárie Karya Tour	132
ZOZNAM LITERATÚRY	133