



Management cestovního ruchu

Materiálně technická základna CR

Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.
idava@mendelu.cz



Materiálně technická základna CR

- **stravovací služby**
- **ubytovací služby**
- **doprava**

Stravovací služby v cestovním ruchu

• *Žávodní, školní stravování x restaurační stravování x Catering*

Potřeby hladu a žízně = stravování lze uspokojit:

- naturální výrobou a naturální spotřebou
- individuálním nákupem v maloobchodní síti,
příprava pokrmů v domácnostech
- soustavou společného stravování

Společné stravování

- činnost spojená s hromadnou výrobou, prodejem a spotřebou jídel a nápojů pro velké skupiny lidí.

Funkce

- základní
- doplňkové (společensko-zábavné, ubytovací – přechodné ubytování)

Dle druhu poskytovaných služeb rozlišujeme:

1) restaurace

2) bary

Zvláštní nabídka stravovacích služeb u ubytovacích zařízení:

- ubytování se snídaní (B/B)
- polopenze (H/B)
- plná penze (F/B)
- all inclusive

Základní formy cateringu

- **banket**
- **recepce**
- **raut**
- **koktejl**
- **piknik**

Franchising

(1954, McDonald's)

Franchising - druh obchodní činnosti, kdy nabyvatel licence je oprávněn provozovat specifickou podnikatelskou činnost pod obchodním názvem nebo ochrannou známkou náležející poskytovateli licence a podle nichž poskytovatel kontroluje, jak nabyvatel podniká a poskytuje mu pomoc a radu.

Franchising je licence na podnikání po určitou dobu, v určité geografické oblasti, pod názvem poskytovatele a s užitím jeho obchodní známky a loga.

nabyvatel (franšizant) X poskytovatel (franšizor)

Franchising

- obchodní činnost
- celkový obchodní koncept
- zaškolení nabyvatele v provozování fr. podniku
- tzv. „zajišťovací služby“:
 - propagační služby, marketing, poradenství, průzkumu trhu,
administrativa, účetnictví
- úvodní investici, % z dosaženého obrátu
- **franchisingový podnik vlastní nabyvatel**, který podniká na vlastní riziko a se svým podnikem nakládá dle svého

Ubytovací služby

- hotel
- hotel garni
- motel
- penzion
- hotel
- kemp
- chatová osada
- turistická ubytovna
- ubytování v soukromí

CERTIFIKACE

Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení dle vybavenosti, úrovně a rozsahu jimi poskytovaných služeb.

- klasifikace řeší ROZSAH vybavení nikoliv KVALITU nabízených služeb, je dobrovolná

*TOURIST

**STANDARD

***KOMFORT

****FIRST CLASS

*****LUXUS

Udělování certifikace

AHR ČR *Asociace hotelů a restaurací ČR*

UNIHOST *Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR*

(hotel, hotel garni, motel, penzion)

Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice (ubytování v soukromí)

Kempy a chatové osady ČR (kemp a chatová osada)

Klub českých turistů (turistické ubytovny)

Způsoby provozování hotelů

- **Nezávislý hotel**
- **Rezervační systém** (např. Top International Hotels, Key System, Utell apod.)
- **Rezervační a marketingový systém, síť** (např. Best Western)
- **Franšizový systém** (např. Choice Hotels International, Sun Hotels, Ibis, Holiday Inn, InterContinental)
- **Smlouva o řízení** (např: Marriott Prague, SAS Radisson Alcron Praha, Mövenpick Prague)
- **Hotely vlastněné hotelovými skupinami**
- **Hotely pronajaté hotelovými skupinami**

Hotelová franšíza (Holiday Inn, Orea)

- zvýšení tržního podílu, omezení podnikatelského rizika (know-how)
- mezinárodní obchodní jméno, **mezinárodní hotelová značka**
- **označení kvality** produktu
- garance standardu kvality (**globální důvěryhodnost**)
- růst **image** a povědomí o hotelu (**globální zviditelnění**)
- přímý vliv na **hodnotu** hotelu

Hotelová franšíza (Holiday Inn, Orea)

- použití **marketingového, prodejního a distribučního systému**
- napojení na **GDS** (Global Distribution systems) – Amadeus, Galileo, Worldspan, Systém one, Abacus, rezervační systém leteckých společností apod.
- odborné konzultace a poradenství
- pomoc při reklamní kampani (veletrhy, workshopy, webové prezentace, elektronický obchod...)
- registrace v důležitých hotelových přehledech a databázích např. American Express

Vybrané ekonomické ukazatele v hotelnictví

- **průměrná rentabilita** ubytovacích zařízení (optimální využití kapacity cca 70%)
- **cena a příjem** na disponibilní pokoj
- **průměrný stav pracovníků** na jeden pokoj (Evropský průměr je okolo 0,9)

YIELD management

Cíl:

- **Překonání kolísavosti, nevyrovnanosti poptávky**
- **Rovnoměrnější využití stávající kapacity**
- **Optimalizace využití stávající kapacity, optimalizace hospodářských výsledků s využitím detailních informací o vývoji poptávky**
- **Maximalizace příjmu z každého prodaného sedadla či pokoje v závislosti na elasticitě poptávky a nabídky**

YIELD management

Definice:

- „Soubor technik, které s cílem dosáhnout maximálních výnosů kolektivně určují, kterou rezervaci přijmout a kterou odmítnout.“
- „Prodej správných sedadel správným zákazníkům za správné ceny.“
- „Účtování si rozdílných sazeb za stejnou službu různým zákazníkům.“

YIELD management

Podmínky:

- **Relativně vysoký podíl fixních nákladů na celkových nákladech firmy**
- **Předpovědatelná poptávka**
- **Pomíjivost produktu**
- **Možnost segmentovat trh**
- **Produkt je prodáván předem**

Dopravní služby

- ***Podmínka rozvoje CR***
- ***Vzájemná závislost***
- ***Služby související***
 - Informace o spojení
 - Rezervace
 - Prodej dopravních cenin
 - Úschova a přeprava zavazadel
 - Doplnkové služby

Dopravní služby v ČR

Podle použitého dopravního prostředku:

- pozemní (železniční, silniční)
- letecká
- vodní

Podle **oblasti** dopravy:

- vnitrostátní
- mezinárodní

Podle **jízdního řádu**

- služby pravidelné dopravy
- služby nepravidelné dopravy

Železniční doprava

Hlavní znaky dopravních služeb

- hromadnost, plynulost, bezpečnost
- nízká závislost na přírodních jevech, na ročním období
- pohodlnost (V ČR zatím neplatí)
- malá pružnost
- v cest. ruchu nejméně využívaná
- nepravidelná: zvláštní, rekreační vlaky (přeprava kol, lodí)
- zvláštní nabídky slev v železniční dopravě u nás

LETECKÁ DOPRAVA

- nejbezpečnější a nejrychlejší
- částečně ovlivněna povětrnostními vlivy
- užívaná tam, kde pozemní doprava přesáhne 2-3 hodiny
- relativně vysoká cena
- související služby na letišti
- nízkonákladové společnosti
- charterové linky
- Elektronické letenky

Prodej a distribuce letecké přepravy

- **Proces zahrnující poskytování informací o letech, vytváření rezervací, vystavení dokladů a zajištění plateb.**
- **Vysoká náročnost na přesnost a spolehlivost (denně převezeno na pravidelných linkách cca 6 milionů cestujících).**
- **Existuje několik distribučních kanálů:**
 - 📖 - **Prodej prostřednictvím vlastních distribučních kanálů leteckých dopravců**
 - 📖 - **Prodej prostřednictvím cestovních agentur a internetových portálů**
 - 📖 - **Zvláštním typem je prodej charterových letů, který je řešen smlouvami přímo mezi dopravcem a objednavatelem přepravy (většinou cestovní kanceláře).**

Rezervační systémy

- 📖 **Centrální rezervační systémy** leteckých společností (CRS) - nejdříve jednoduché systémy v rámci každé letecké společnosti. Od 70.let 20.st. rozvoj CRS umožnil zapojení do prodeje i cestovní agentury, které tak získaly přístup k informacím a naopak letecké společnosti získaly přístup k široké veřejnosti. Agentury získávaly provizi z prodeje a tedy měly stejný zájem jako letecké společnosti – prodat co nejvíce za co nejvyšší ceny.
- **Globální distribuční systémy** (GDS) - nabízí základní propojení mezi prodejními agenturami a leteckými společnostmi, hotely i půjčovnami aut. Postupný přechod od centrálních rezervačních systémů (CRS) jednotlivých leteckých společností na GDS umožňuje nabídku letů nezávisle na leteckých společnostech. Jsou naplňovány z databází letových řádů, kapacit, cen a dalších požadavků leteckých společností.
- Nejznámější GDS jsou **AMADEUS** a **GALILEO**

- **IATA agentury** – organizace IATA zavedla proces akreditace agentur, které dodržují provozní standardy, zajišťují profesionální úroveň a finanční spolehlivost. Tyto agentury obdrží při splnění podmínek stanovených IATA akreditaci k prodeji a vystavování letenek. Mezi tyto podmínky patří vyškolení pracovníků pro prodej letenek, vybavení systémem GDS, zapojení do zúčtovacího systému BSP a složení zálohy nutné pro využívání tohoto systému.
- **Non-IATA agentury** - nemají oficiální akreditaci pro prodej letecké dopravy, ale zabývají se touto činností. Mají GDS a dělají rezervace, ale pro vystavení letenek musí spolupracovat s nějakou IATA agenturou.
- **BSP zúčtovací systém** zaváděný v 70.letech umožnil snadné zúčtování a převody peněz od agentur k dopravcům. Zajišťuje evidenci a dohled nad prodejem jednotlivými IATA agenturami a vystavuje jim faktury za prodej všech letenek za určité období bez ohledu na leteckou společnost. Zjednodušuje i převod peněz leteckým společnostem, když tyto obdrží za určité období vždy jednou platbou úhradu za všechny agentury, které jí v tomto období letenky prodaly. Prodej letenek prostřednictvím BSP dosáhl v ČR objemu přes 9 mld Kč a počet IATA agentur zapojených do systému BSP činil 162.

Prodej letenek přes internet

- www.csa.cz
- www.click4sky.cz
- www.ryanair.com
- www.skyeurope.com
- www.smartwings.com
- www.easyjet.com
- www.aerlingus.com
- www.airberlin.com
- www.kralovna.cz
- www.Prg.aero

- **Obnovení vlastních prodejů leteckých společností**
- **Výhody:**
 - nízké náklady
 - rychlé přiblížení ke konečnému spotřebiteli
 - podchycení spotřebitelů do vlastní databáze
 - zrychlený tok peněz
- **Nevýhody:**
 - omezení jen na jednoho dopravce
 - nemožnost kombinace linek více dopravců
 - nedůvěra zákazníků k prodeji a platbám přes internet
- **Nezávislé internetové portály**
- realizováno cestovními agenturami
- výhodou je nabídka různých dopravců
- zatraktivnění těchto prodejů se zavedením elektronických letenek

Základní přepravní dokumenty

Letenka - je vlastně přepravní smlouva mezi cestujícím a dopravcem. Plné znění této smlouvy je zveřejněno na tištěných letenkách, bývá uvedeno i na elektronických letenkách. Při nákupu přes internet je nutno potvrdit seznámení a souhlas s podmínkami smlouvy.

ISSUED BY: CZECH AIRLINES CSA
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON): ARE RESTRICTIONS APPLY
CONJUNCTION TICKETS: PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET
ORIGIN/DESTINATION: PRG BRG CZECH REPUBLIC
AIRLINE DATA: 47XLEF/1A
ISSUED IN EXCHANGE FOR: 602 00 BRNG CZ
15200894
04 PLACE OF ISSUE

PASSENGER NAME (NOT TRANSFERABLE): RUDOLFOVA/BOZENA MRS
IATA BSP

X/O	GOOD FOR PASSAGE FROM	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW
0	PRG	OK	5037	S	08MAY	0705	OKBSPECT				23K
0	PRG	2 OK	4728	V	08MAY	1430	OKVSPCZ		08MAY	08MAY	23K
0	ROM	OK	0727	S	11MAY	0745	OKBSPCZ		11MAY	11MAY	23K
0	PRG	1 OK	5036	B	11MAY	1730	OKBSPECT				23K

FARE CALCULATION: 31901RQ OK PRG14,01OK ROM89,43OK PRG61,40OK BRG14,01NUC178,85LNDI
RDE17,833700XT53EX64HB130IT47V1

TAX/FEES/CHARGES:
EQUIV FARE PD: 1124YQ
TAX/FEES/CHARGE: 525CZ
TOTAL: 294X1LASH

FORM OF PAYMENT: 5133
CONTROL NO: 07184497701

1 064 3286214926 5 □

ORIGINAL ISSUE: APP CODE: TOUR CODE:


DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE



A 1 9 5 4 3 2 8 6 2 1 4 9 2 6 5 E

- **Základní údaje letenky:**

- letecká společnost, jméno cestujícího, vystavující kancelář nebo agentura
- letiště pro jednotlivé úseky letu, kód dopravce a číslo linky
- datum a čas odletu, rezervační status, typ tarifu, povolená váha zavazadel
- cena, jednotlivé taxy a poplatky připočítané k tarifu

Charterové letenky

Vystaveno/Issued by						Charterová letenka pro cestujícího a zavazadla Charter Passenger Ticket and Baggage Check		KUPON AGENTURY AGENT'S COUPON		1124758	
Jméno cestujícího Name of Passenger		Podmíněno ustanovením uvedeným v této letence Subject to Conditions of Contract in this Ticket							Datum a místo vystavení Date and place of Issue		
Tato letenka neplatí pro pravidelnou přepravu, nelze ji vyměnit a musí být vystavena pouze s platnou smlouvou o nájmu letadla. This ticket is not valid on scheduled services, has no value for exchange purposes and must be issued only in pursuance of a charter agreement.											
Platné pro přepravu mezi body ve zvýrazněných rádkách Valid for travelling between points outlined in the shaded area		Třída Class	Dopravce Airline	Číslo letu Flight N°	Datum Date	Čas Time	Status	Limit Allowance	Tariff/Fare Taxa/Tax		
Z/From								KG	TOTAL		
Do/To								KG	Způsob platby/From of payment		
Do/To		Zapsaná zavazadla Baggage Checked	Počet/ Pcs.	Nezapsaná Unchecked	Počet/ Pcs.	Nezapsaná Unchecked	Code	Nepřenositelné Non Transferable			
			Váha/Wt.		Váha/Wt.		Váha/Wt.				

		SUJETO A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT		BILLETE DE PASAJE Y TALÓN DE EQUIPAJE PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		1 766 124 3	
EMITIDO POR / ISSUED BY AIR ESPAÑA S.A. Gran Vía Asimá, 23 · Polígono Son Castelló 07009 Palma de Mallorca (Spain)		CUPON AGENCIA / AGENT'S COUPON					
FLETAMENTO El presente billete no es válido para viajar en líneas regulares ni tiene valor de cambio y debe ser emitido exclusivamente si existe un contrato de fletamento que lo autorice.		CHARTER This ticket is not valid to travel on scheduled services, has no value for exchange purposes and must be issued only in pursuance of a charter agreement.					
EMITIDO EN CONEXIÓN CON ISSUED IN CONJUNCTION WITH EMMA Agency spol. s r.o. cestovní kancelář Kozl 10, 660 78 Brno tel: 05-42214043		NO VÁLIDO PARA VIAJAR NOT GOOD FOR PASSAGE		VÁLIDO ÚNICAMENTE EN LAS FECHAS ABAJO INDICADAS VALID ONLY FOR FLIGHTS ON DATES SET OUT BELOW			
FLETADOR Charterer		FIRMA AGENTE Agent's Signature		FRANQUICIA EQUIPAJE FREE BAGGAGE ALLOW		NOMBRE DEL PASAJERO / NAME OF PASSENGER	
Brno 20.3.2008				KGS		NOVOTNY Jan, Mr.	
INTRANSFERIBLE / NOT TRANSFERABLE				MR	MRS	CHD	INF
				X			PAD CAT:
							PTS: —

Elektronická letenka

ELECTRONIC TICKET PASSENGER ITINERARY RECEIPT

HRG CZECH REPUBLIC DATE: 21 JANUARY 2008
HRG 24 HOUR SERVICE LONDON AGENT: 3333
MASARYKOVA 32 NAME: HREBICEK/JIRI MR
602 00 BRNO
IATA : 152 00894
TELEPHONE: 420 542 221 140

ISSUING AIRLINE : LUFTHANSA
TICKET NUMBER : ETKT 220 4980340316-17
BOOKING REF : AMADEUS: ZQTHRU, AIRLINE: LH/L09C4
FROM /TO FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS NVB NVA BAG ST

PRAGUE LH 3259 V 23JAN 0955 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK
TERMINAL:2
FRANKFURT ARRIVAL TIME: 1110
TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:0910

FRANKFURT LH 0498 V 23JAN 1350 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK
TERMINAL:1
MEXICO CITY ARRIVAL TIME: 1900
TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:1310

MEXICO CITY LH 9664 V 23JAN 2210 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK
TERMINAL:1 FLIGHT OPERATED BY: MEXICANA
ACAPULCO ARRIVAL TIME: 2305 LATEST CHECK-IN:2110

ACAPULCO LH 9665 V 28JAN 1840 VLRCCZW 28JAN 28JAN 20K OK
FLIGHT OPERATED BY: MEXICANA
MEXICO CITY ARRIVAL TIME: 1945
TERMINAL:1

MEXICO CITY LH 0499 V 31JAN 2050 VLRCCZW 31JAN 31JAN PC OK
TERMINAL:1
FRANKFURT ARRIVAL TIME: 1420
TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:1950

FRANKFURT LH 3264 V 01FEB 1720 VLRCCZW 01FEB 01FEB PC OK
TERMINAL:1
PRAGUE ARRIVAL TIME: 1825
TERMINAL:2 LATEST CHECK-IN:1640

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU
GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

ENDORSEMENTS : CHANGE OF RES RESTRICTEDVALID LH/MX ONLY ONLY VALID
FLT/DTE SHOWN

PAYMENT : CASH

FARE CALCULATION : PRG LH X/FRA LH X/MEX LH ACA M518.68LH MEX S84.11LH
X/FRA LH PRG M518.68NUC1121.47END
ROE17.833700XT624RA181DE445XD346XV396UK

AIR FARE : CZK 20000

TAX : CZK 6850YQ 468CZ 1992XT

TOTAL : CZK 29310

Další přepravní doklady

- **Palubní vstupenka** - doklad po odbavení proti prezentaci letenky, opravňuje ke vstupu do tranzitního prostoru a k nástupu do letadla.

Obsahuje vždy:

jméno cestujícího

číslo letu

čas počátku nástupu do letadla a čas odletu

místo nástupu (gate)

číslo sedadla

- **Zavazadlový lístek** - potvrzení o přijetí zavazadla k přepravě, slouží jako doklad pro vyzvednutí na letišti příletu a jako identifikace při případném hledání. Nárok cestujícího na přepravu zavazadel uveden na letence - vyjádřen jako váhový (23kg) nebo kusový (PC)

Charterové smlouvy

- Vedle pravidelné letecké dopravy provozované na základě letových řádů existuje nepravidelná letecká doprava na objednávku - provozuje letecký dopravce, ale místa jsou nabízena objednavatelem. Obchodní riziko za využití kapacity nese objednavatel.
- Příklad smluvní kapacity charterové smlouvy
- a) Typ letadla: B 737-800
- aa) počet míst v letadle: 42 PAX PVK-BRQ-OSR-PVK
- b) Let na trase: Preveza – Brno – Ostrava – Preveza
- ab) Dny letů: cykly 10/11, úterý/pátek od 3.6.– 26.9.2008
3.6., 13.6., 24.6., 4.7., 15.7., 25.7., 5.8., 15.8., 26.8., 5.9., 16.9., 26.9.
- c) Číslo letu a letový řád:
- 3.6. – 26.9.08, QS 489/8
- PVK 0910–1010 BRQ 1110–1145 OSR 1245–1550 PVK /LT/
- 1. Cena za jeden otáčkový let PVK-BRQ-OSR-PVK 184.506,-Kč.
- Cena nezahrnuje letištní a bezpečnostní taxy.
- 2. Kapacita: maximální počet cestujících: 186 Y

SILNIČNÍ DOPRAVA

- pružnost, cenová dostupnost
 - částečná závislost na počasí
 - plynulost (hustota silničního provozu, havárie...)
 - Základní formy
 - **Služby autodopravců** (pravidelná X nepravid. vnitrost., zahraniční linky)
 - **Individuální mototuristika** (rent a car)
- CK:
- **Vlastní vozový park**
 - **Outsourcing**

VODNÍ DOPRAVA

- atraktivní, pomalá, nepružná,
- lodní lístky dle tříd
- v ČR se téměř nevyužívá
- v přímořských a ostrovních státech velmi rozvinutá, v cestovním ruchu vyhledávaná

***Typy: vnitrozemská X námořní
hromadná X individuální***

- Hromadná:
 - výletní lodě
 - trajekty

Další druhy dopravy

Základní formy

- MHD, říční doprava, taxislužba
- Vnitrostředisková doprava (vertikální doprava)

Druhy vertikální dopravy (osobní horská dopravní zařízení)

- pozemní kabinové lanovky
- lyžařské vleky, visuté lanovky sedačkové apod