



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY




OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Věra Janovičová.

Dostupné ze Školského portálu Karlovarského kraje www.kvkskoly.cz, materiál vznikl v rámci projektu Gymnázia Cheb s názvem Rozvoj školského portálu Karlovarského kraje.



Činnost CK

Klasifikace a organizační struktura cestovních kanceláří

Předmět činnosti a postavení v distribučním procesu:

a) Organizátoři zájezdů – touroperátoři

- cestovní kanceláře = organizátoři cest zabývající se zejména:

- *Nákupem ubytovacích služeb*
- *Nákupem dopravních služeb*
- *Nákupem dalších služeb cestovního ruchu*
- *Vytvářením kombinací služeb a jejich balíčků*
- *Nabídkou služeb, jejich kombinací a balíčků*
- *Monitorováním realizace těchto služeb*
- *Informační a propagační činností*



b) Zprostředkovatelé

- zabývají se prodejem a zprostředkováním služeb cestovního ruchu a prodejem produktů touroperátorů
- v praxi cestovního ruchu bývají nazýváni jako prodejci

Cestovní agentury hrají klíčovou roli v distribučním procesu v cestovním ruchu. Mají nezastupitelné místo v prodeji velké většiny turistických služeb a zabývají se zejména těmito činnostmi:

- *Obstarávání a prodej dopravních cenin*
- *Obstarávání a prodej ubytování*
- *Prodej standardních zájezdů organizátorů cest*
- *Obstarávání a prodej lázeňských léčebných pobytů*
- *Prodej výletů, exkurzí a transferů*
- *Obstarávání a prodej vstupenek na společenské, kulturní a sportovní akce*
- *Směnárenské služby*
- *Prodej map, turistických plánů a turistické literatury*
- *Informační servis*

S rozlišením cestovních kanceláří na organizátory a zprostředkovatele souvisí další dělení na :

- Základní cestovní kanceláře
- Specializované cestovní kanceláře (specializace umožňuje dosáhnout vyšší kvality služeb)

Územní hledisko

- Z územního hlediska hovoříme o cestovních kancelářích vysílajících a přijímajících
- V zahraničí se vyskytuje rozlišení na výjezdový cestovní ruch – outgoing a příjezdový cestovní ruch – incoming



Hledisko zpracovaného segmentu trhu:

- Demografická
- Geografická
- Psychografická
- Behavioristická


Hledisko velikosti:

Cestovní kanceláře a agentury lze kategorizovat podle počtu obslužených klientů, objemu tržeb a nebo počtu zaměstnanců na:

- Velké
- Střední
- Malé

Organizační struktura:

- Organizační struktura velmi úzce navazuje na velikost cest.kanceláře a velikost odpovídající rozsahu činnosti kanceláře-podnikové centrum
- Výkonné složky podniku-provozní jednotky-cestovní kanceláře, kde dochází ke kumulaci činnosti
- Vnitřní organizace CK je řízena organizačním řádem
- V organizačním řádu mají pracovníci znát hlavní pravidla a zásady dané CK
- O dělbě práce rozhoduje vnitřní organizační struktura

- 
- Podstatná část řídicích činností se soustřeďuje v podnikovém centru
 - Každý pracovník má určenou svou pracovní náplň
 - Kvůli pracovním úsekům je důležitá specializace pracovníků
 - CK může mít trvale nebo sezónně vyčleněné pracoviště – expozituru
 - CK může mít také své pracoviště v zahraničí (pobočky, reprezentace, delegatury, majetková účast)
 - Zahraniční zastoupení si CK zřizuje za účelem podpory své podnikatelské činnosti

