

1. Dopravní služby – železniční doprava + vodní doprava
2. Marketing a marketingové prostředí (definice marketingu, koncepce řízení firem, význam a kritika marketingu, rozdělení a charakteristika jednotlivých složek marketingového prostředí)
3. Dopravní služby – letecká doprava
4. Marketingový informační systém (zdroje informací MIS, marketingový výzkum, metody marketingového výzkumu, postup a zásady pro sestavení dotazníků, otázky v dotazníku)
5. Dopravní služby – silniční doprava + vnitro středisková doprava + městská doprava
6. Výrobek, cena (definice výrobku, komplexní výrobek, výrobní sortiment, členění výrobku, životní cyklus výrobku a jeho etapy, značka výrobku, ochranná známka, vývoj výrobku, definice ceny, metody stanovení ceny, změna ceny, formy slev, strategie stanovení ceny, cenové triky)
7. Topografická příprava + chronologická příprava + psychologická příprava, informační a komparační minimum, historická paralela, výklad z hlediska formy a obsahu, zdravotní opatření ZCR
8. Stravovací služby, základní rozdělení - kategorie, jídelní + nápojová lístek, způsob nabídky, prodeje, placení, rychlé formy stravování, menu, gastronomické akce, gastronomické zvyklosti zahraničních hostů
9. Pojetí managementu (charakteristika managementu, významy managementu, manažerské funkce, manažer, vlastnosti manažera, vznik profese manažera, stupně manažerů, rysy manažerské práce, obecné zásady práce manažera, styly řídicí práce)
10. Základní povinnosti během zájezdu, pobytu, v dopravním prostředku, mimořádné události, formální / neformální skupiny, typologie účastníků, poskytování informací
11. Personální management (plánování, získávání a výběr pracovníků, strukturovaný životopis, motivační dopis, přijímací pohovor, assessment centra, vznik pracovního poměru, hodnocení pracovníků, odměňování pracovníků, ukončení pracovního poměru, vzdělávání pracovníků, evidence pracovníků, BOZP)
12. Doplnkové služby – specifické formy turismu, služby venkovského CR, kongresová turistika
13. Peníze, finanční trhy, cenné papíry (definice, naturální směna, platidla, formy peněz, funkce peněz, definice a rozdělení finančního trhu, definice, rozdělení a charakteristika jednotlivých druhů cenných papírů)
14. Doplnkové služby – služby pasových a celních orgánů, směnárenské služby, lázeňské služby

15. Bankovníctví (charakteristika bankovní soustavy ČR, ČNB, obchodní banky, a jejich aktivní a pasivní operace, služby)
16. Ubytovací služby – základní rozdělení - kategorie, ubytování v soukromí, charakteristika jednotlivých provozů + operativní evidence
17. Pojišťovny, spoření na penzi, stavební spořitelny (princip pojištění, charakteristika, jednotlivých druhů pojištění charakteristika stavebních spořitelen a spoření na penzi)
18. Cestovní příkaz - příklad, ceny zájezdu, smlouvy, objednávky, manipulace s doklady a pomůckami během zájezdu
19. Daňová soustava ČR – přímé a nepřímé daně (rozdělení daní, charakteristika jednotlivých daní – správce daně, předmět daně, základ daně, sazby daně, plátce a poplatník, zdaňovací období, daňové přiznání a placení daní)
20. Cestovní kancelář + cestovní agentura, zájezd, rozdělení zájezdu, tvorba zájezdu, zpracování trasy, služební program, výběr CK při závěrečném hodnocení
21. Pojem CR, oblasti, které přímo/nepřímo ovlivňují CR, trh CR - charakterizuj objekty a subjekty, zvláštnosti služeb/ produktu CR, druhy + formy CR, proč účastníci CR projevují zájem o služby
22. Osobnost průvodce, vymezení pojmu průvodce v EU, osobní vybavení, oblečení, společenské tabu, vývoj průvodcovské činnosti, obsah a typy knižních průvodců
23. Nabídka produktu, ceny + kalkulace zájezdu, vyhodnocení a vyúčtování zájezdu, všeobecné a záruční podmínky + storno podmínky, zákon 159/1999, občanský zákoník §852.

Zpracovali:

Igor Chmelař



Ing. Jan Sršeň

