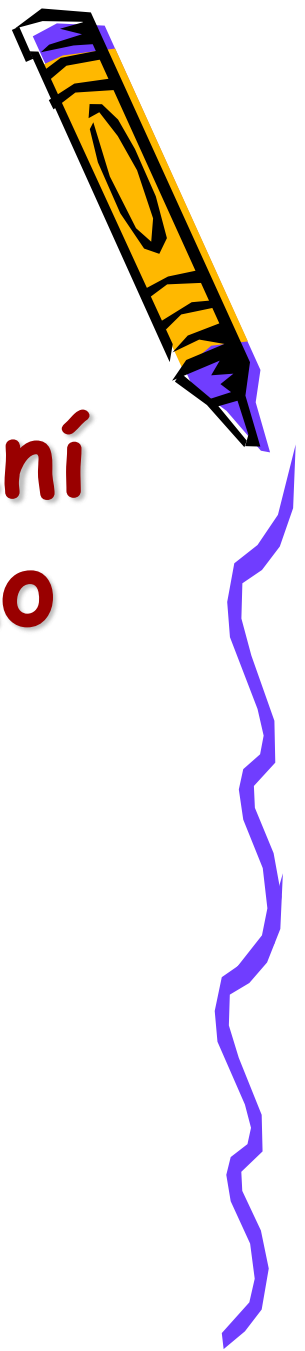


# Organizace činnosti a organizační struktura zařízení poskytující služby cestovního ruchu



# Struktura přednášky

- rozdělení CK z různých hledisek,
- organizační členění větších CK,
- náplně práce jednotlivých úseků,
- úloha vedoucího pracovníka v subjektu CR.



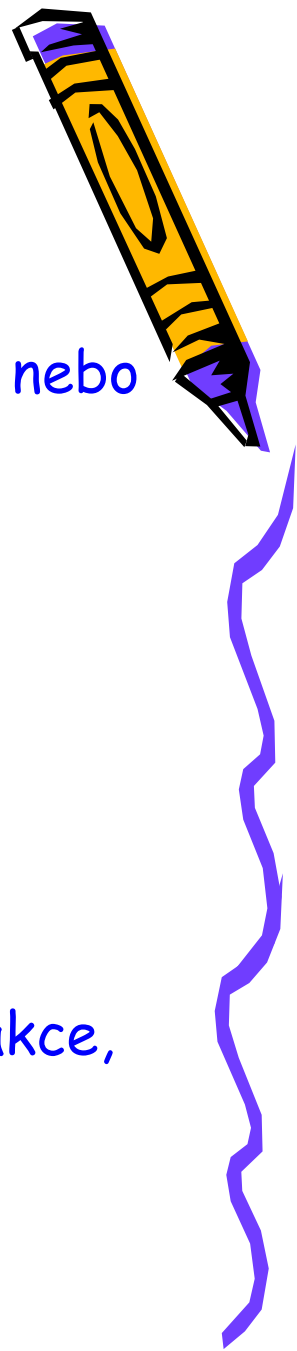
# CK a jejich členění dle klientely - Incomingové CK



- CK zabývají se ACR,
- zajišťují pro jednotlivce i skupiny, ubytování, program, dopravu a další služby pro partnerské zahraniční CK,
- některé CK zaměstnávají vlastní průvodce, jiné najímají odborné síly na konkrétní akce,
- nejsou závislé na zahraničních partnerech, zákazníci je oslovují přímo,
- jsou závislé na ročním období, kulturním a politickém dění v zemi a dalších okolnostech, které mohou ovlivnit četnost a zájem potenciální klientely;



# CK a jejich členění dle klientely - Incomingové CK



- pro CK je zákazníkem většinou zahraniční partner nebo zprostředkovatel,
- součástí nabídky jsou:
  - Ubytování,
  - Dopravní služby,
  - Směnárenská činnost,
  - Fakultativní výlety,
  - Okružní jízdy, lodní plavby,
  - Zajišťování vstupenek na kulturní a sportovní akce,
  - Účast na slavnostech, vinobraních a dalších specifických akcích.

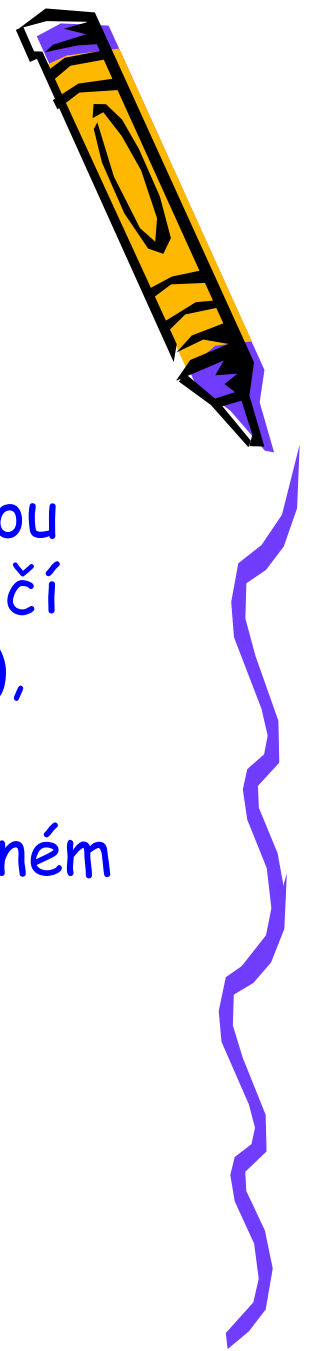


# CK a jejich členění - Outcomingové CK

- CK pracují v oblasti PCR,
- na základě spolupráce se zahr. obchodními partnery tvoří produkt - nabízí spotřebiteli ve formě zájezdu nebo pobytu, popř. další služby,
- často se zabývají dílčí nabídkou, zaměřením na 1 nebo více zemí, některé nabízí výhradně poznávací zájezdy,
- nabízí produkt přímo nebo dalším prodejcům,
- zákazníkem je zpravidla tuzemec, přímý klient nebo zprostředkovatel.



# CK a jejich členění dle klientely



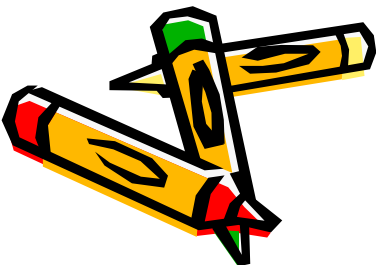
a) příjezdové:

- služby zahraničním návštěvníkům,
- umístěny hlavně ve střediscích CR, zde jsou nakupovány služby a prodávány do zahraničí touroperátorům (ubytování, stravování, ...),

b) výjezdové:

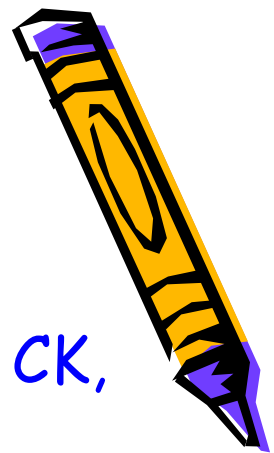
- služby našim občanům zabezpečovány v jiném místě než v místě bydliště,

c) zaměřené na domácí CR.



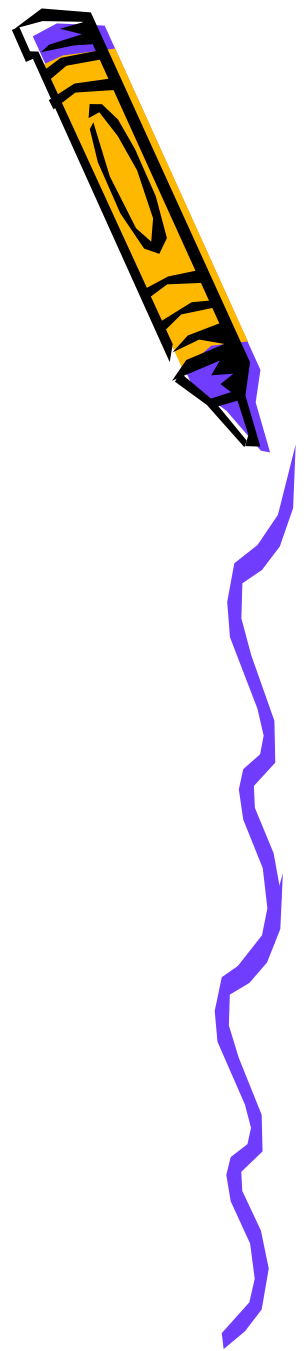
# CK a jejich členění - dle zaměření činnosti CK

1. Všeobecné - služby v plném rozsahu, velké CK,
2. Specializované:
  - CK zabývající se vnitřním CR - turistické a rekreační lokality, vinobraní,...
  - CK úzce zaměřené - především sportovní zájezdy, adrenalinové sporty, aktivní odpočinek,
  - CK zaměřené na skupinové pobyty, zájezdy, akce s dětmi a mládeží,
  - CK zaměřené na poznávací a tematické zájezdy - poznávací Evropa i zámorí.



# CK a jejich členění - podle předmětu činnosti a postavení v distribučním procesu

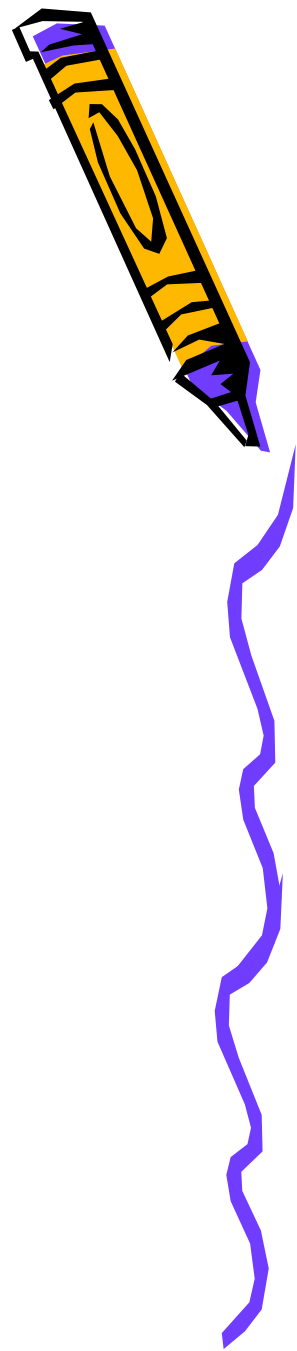
- a) organizátoři cest, nebo služeb CR
  - pouze CK,
  - v praxi tzv. touroperátoři,
- b) zprostředkovatelé
  - v praxi tzv. prodejci
  - prodej a zprostředkování služeb CR,
  - prodej produktu touroperátorů.





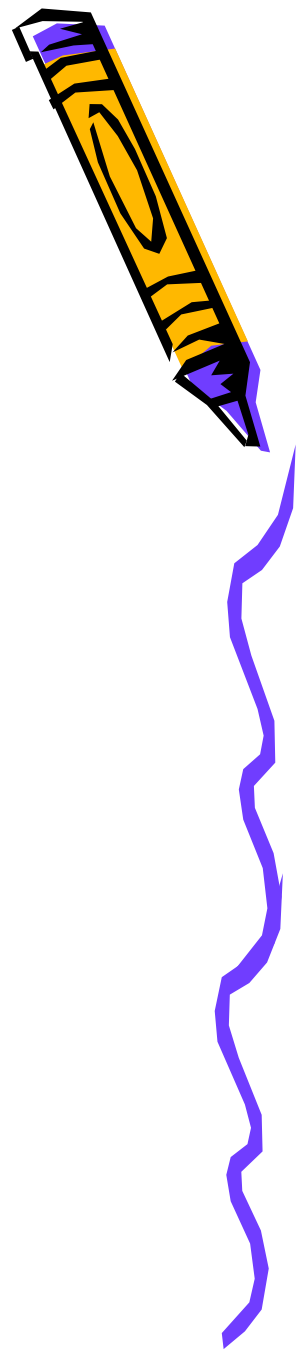
# CK a jejich členění - podle územní působnosti

- a) mezinárodní,
- b) celostátní,
- c) regionální,
- d) místní.



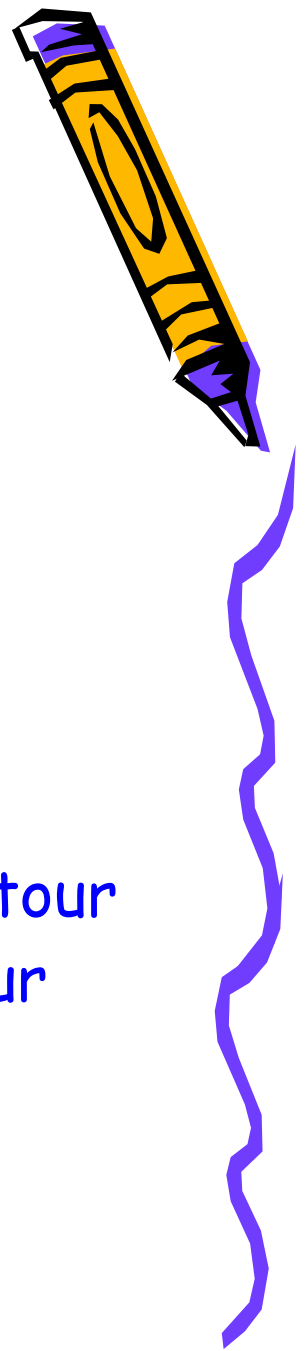
# CK a jejich členění - podle boby provozu

1. celoroční
2. sezónní: zima nebo léto



# CK a jejich členění - velikosti

- počet pracovníků, objem služeb, počet odbavených osob:
  - a) velké: nad 50 zaměstnanců,
  - b) střední: 6-50 zaměstnanců,
  - c) malé: do 5 zaměstnanců,
- největší CK: Čedok, EXIM TOURS, FIRO-tour
- největší CA: Asiana, INVIA, EURO Agentur Hotels & Travel.



# CK a jejich členění - podle formy vlastnictví

- a) soukromé,
- b) družstevní,
- c) města nebo obce (municipální vlastnictví):
  - některé turistické informační kanceláře,
  - zřizovatelem je město nebo obec.



# CK a jejich členění - podle systému prodeje zájezdů a pobytů

a) klasické:

- kamenné,

b) virtuální:

- komunikace prostřednictvím počítačových technologií.



# Organizační struktura

- všeobecně významný nástroj manažerské práce,
- význam vytvoření organizační struktury spočívá:
  - ✓ V jednoznačném prac.zařazení každého pracovníka,
  - ✓ vymezuje vzájemné vztahy na základě vzájemné spolupráce, nadřízenosti a podřízenosti,
  - ✓ znázorňuje vzáj. návaznost a propojenost činností,
  - ✓ určuje jednoznačnou zodpovědnost pracovníků za svůj vymezený úsek činnosti,
  - ✓ má ekon. dopad na provozní a mzdové náklady společnosti.



# Organizační členění CK

Organizační struktura závisí na:

- velikosti podniku cestovního ruchu, dané rozsahem jeho obchodní činnosti,
- v ČR většinou malé organizace do 20 pracovníků - organizační struktura není příliš složitá,
- Většina je také zcela samostatnými provozními jednotkami - nejsou součástí větších org. struktur,
- v ČR větší CK chtějí proniknout i na zahraniční trhy - rozšířenou organizační strukturou,
- některé CK se ve své struktuře snaží o provozování základních služeb cestovního ruchu (ubytování, doprava) vlastními silami.



# Organizační struktura !!!

- závisí:
  1. na velikosti podnikatelského subjektu (velikost odpovídá rozsahu jeho činnosti),
  2. na charakteru podnikatelského subjektu (samostatná provozní jednotka nebo součást větší organizační struktury),
- slouží k vyjádření dělby práce v řízení podniku CK,
- určována organizačním řádem (zásady, pravidla, členění podniku, odpovědnost pracovníků).



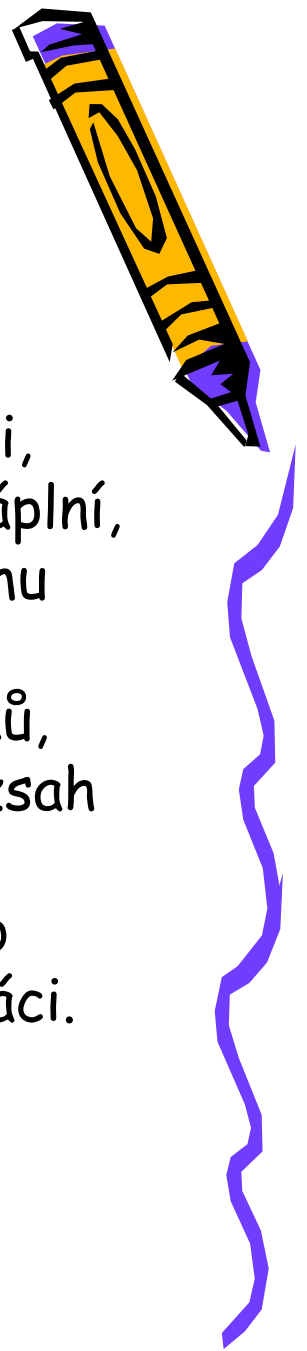


# Organizační členění CK

- Organizační struktura CK a CA - podřízena rozsahu činnosti a šířce poskytovaných služeb každé z nich,
- v praktické činnosti neexistuje univerzální přístup nebo vzor při vytvoření příslušné organizační struktury, vše je závislé na konkrétní náplni činnosti,
- Velké CK mají složitější organizační strukturu;



# Organizační členění CK



## Středně velké a malé CK

- organizační členění odpovídá rozsahu jejich činnosti,
- dochází ke kumulaci činností a sjednocování prac. náplní, liší se ve specializaci na určitý typ turistiky a objemu zpracovávaných dat,
- u menších CK je velmi důležitý výběr spolupracovníků, jejich individuálních schopností osvojit si široký rozsah prac.postupů,
- je důležitá je schopnost zastoupit za nepřítomného pracovníka a převzít zodpovědnost za vykonanou práci.

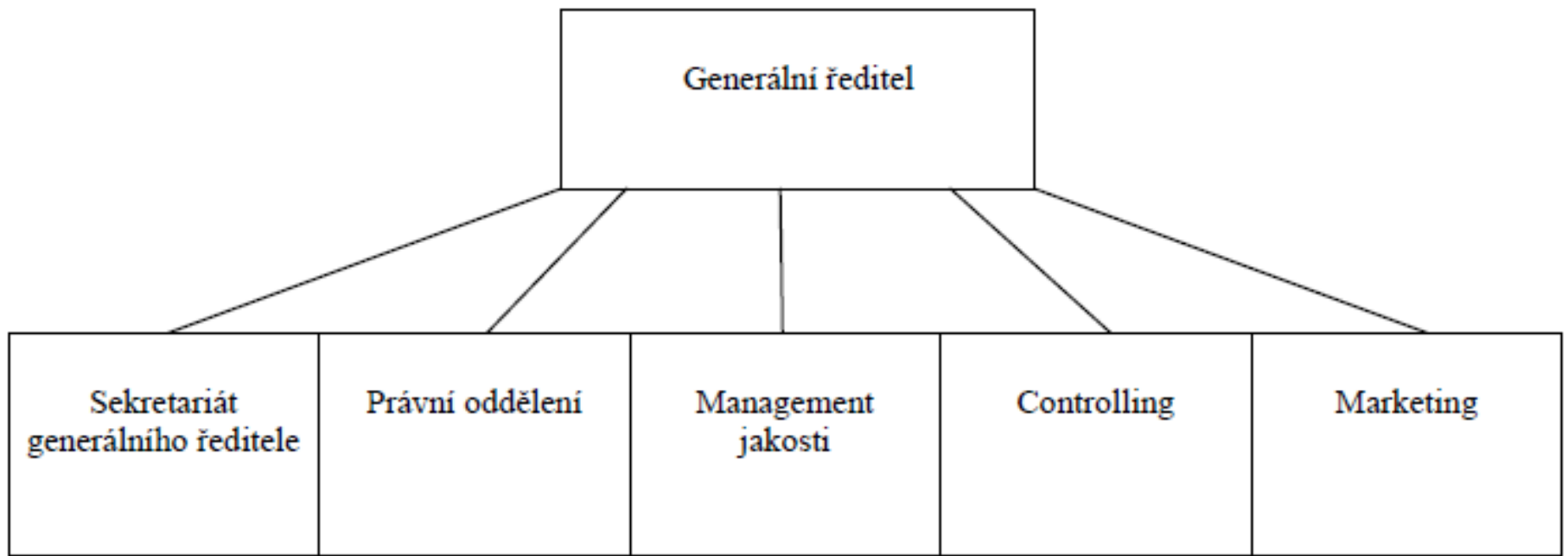
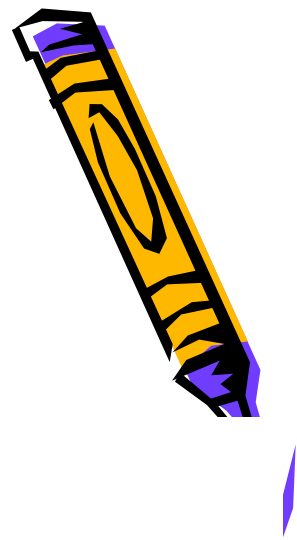


# členění podniku CR

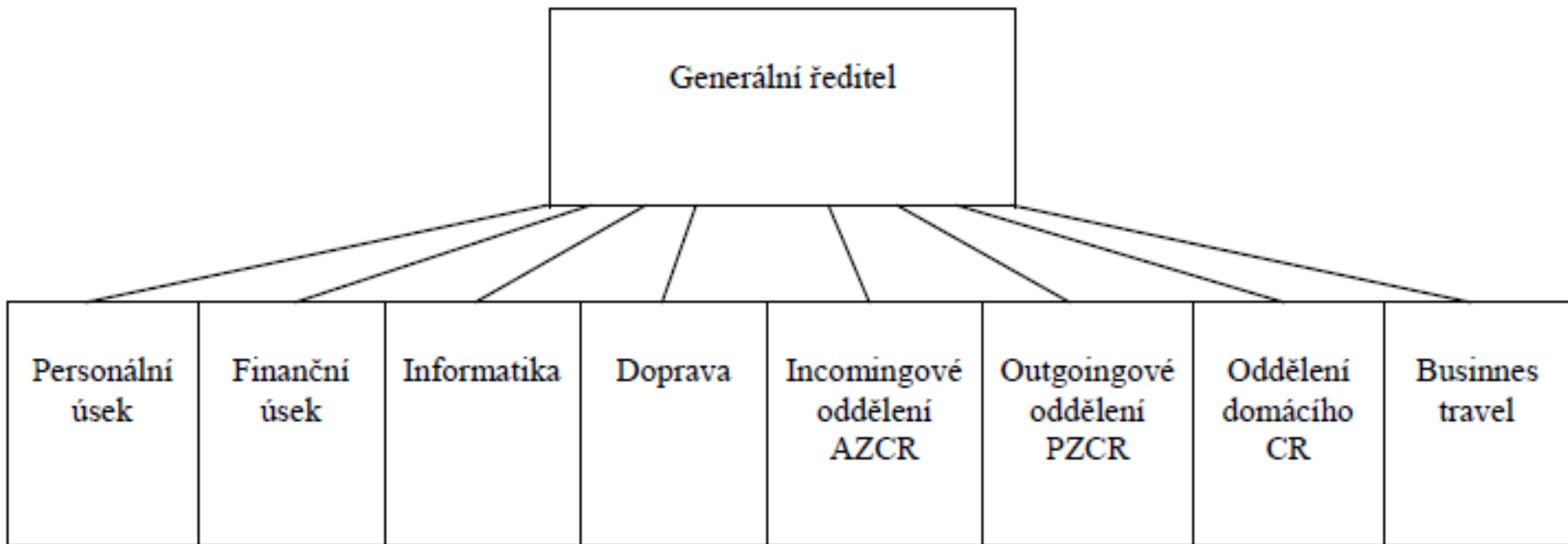
- členění podniku napomáhá specializaci pracovníků a dělbě práce,
- části podniku CK:
  - a) podnikové centrum:
    - soustředěny řídicí činnosti,
    - zastupování podniku ve vztahu k okolí,
  - b) provozní jednotky:
    - výkonné složky, plnění úkolů ve vymezeném rozsahu,
    - odpovědnost: vedoucí (ředitel, manažer),
    - rozdělení na pracovní úseky (úsek domácího, odjezdového, příjezdového CR),
    - řízení: vedoucí úseku.



# Návrhu organizačního řádu velké CK - Úsek generálního ředitele v přímém řízení



# Návrhu organizačního řádu velké CK - provozní úsek CK



# Náplně práce jednotlivých úseků,



- **personální úsek** - zahrnuje vedení personální a mzdové agendy o zaměstnancích CK, organizačně zajišťuje přijímání a nábor pracovníků, ukončení prac. Poměrů,
- **finanční úsek** - zajišťuje provoz CK po stránce fin. operací, součástí je provádění pravidelné kontrolní činnosti při oběhu fin. prostředků a správnosti účetních operací,
- **úsek informatiky** - může mít vlastní pracovníky, starající se o provoz zařízení informačních technologií, hardware i software v majetku CK, většinou je provozován formou outsourcingu;



# Náplně práce jednotlivých úseků,



## Úsek autodopravy

- velké CK mají v majetku i část používané přepravní kapacity autobusů, mikrobusů a osobních vozidel, letadel,
- značně finančně náročné,
- perspektivnější je podíl v železniční přepravě (Student Agency),
- Využívá se kapacit soukromých přepravců na bázi smluvního zajištění přepravy.



# Náplně práce jednotlivých úseků,



## Incomingové oddělení

- zajišťuje komplexní služby cestovního ruchu na území ČR pro zahr. návštěvníky, zahr. spolupracující CK, obchodní partnery ze zahraničí a zájemce o pořádání kongresů a konference,
- realizuje marketingové aktivity CK na zahr. trzích,
- spolupracuje při využití ubytovacích kapacit ve smluvních hotelích na území ČR, nebo také na využití vlastních ubytovacích kapacit,
- bývá rozděleno na obchodní úseky podle jednotlivých zemí, ze kterých jsou zahraniční turisté přijímáni.





# Náplně práce jednotlivých úseků,

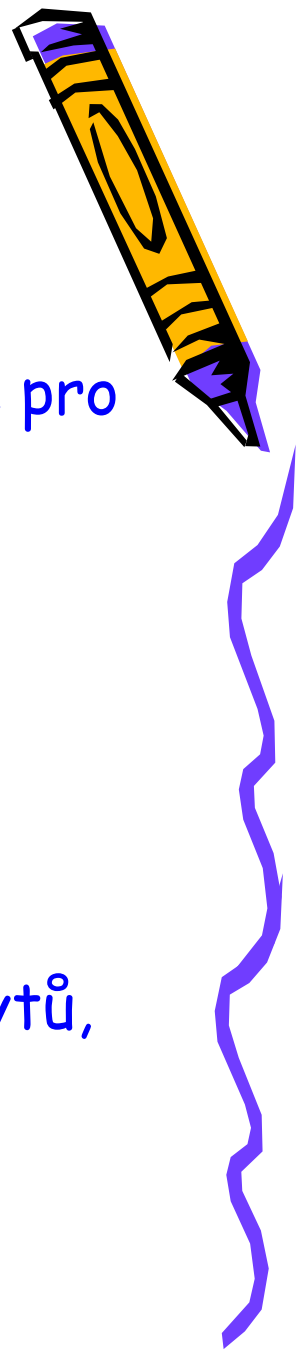


## Outcomingové oddělení

- v ČR je většina CK a CA orientována právě na vycestování našich občanů do zahr. destinací a toto oddělení tvoří tedy obvykle základní obch. článek CK,
- je tvořeno zejména nákupním (akvizičním) úsekem - stará se o zajištění služeb pro klienty CK na zahr. trzích,
- tvoří základní programovou nabídku pro prodej zahr. zájezdů klientům,
- může mít i další úseky podle rozsahu nabídky - např. pro jednotlivé zahraniční destinace, pro kontrolu kvality , pro elektronický a provizní prodej,...
- má-li velká cestovní kancelář i další své pobočky na území ČR, je řízení prodejní činnosti obvykle řízeno i tímto oddělením.



# Náplně práce jednotlivých úseků,



## Oddělení domácího cestovního ruchu

- zajišťuje nabídku programů cestovní kanceláře pro zájemce o pobyty a výlety na území České republiky,
- může být rozděleno na úseky pro zajištění pobytových zájezdů a na úsek pro zajištění krátkodobých výletů.
- Podle rozsahu nabídky je možné toto oddělení členit i na jednotlivé typy pobytů (např. úsek lázeňských a wellness pobytů, sportovních pobytů, pobytů pro seniory apod.)



# Náplně práce jednotlivých úseků,



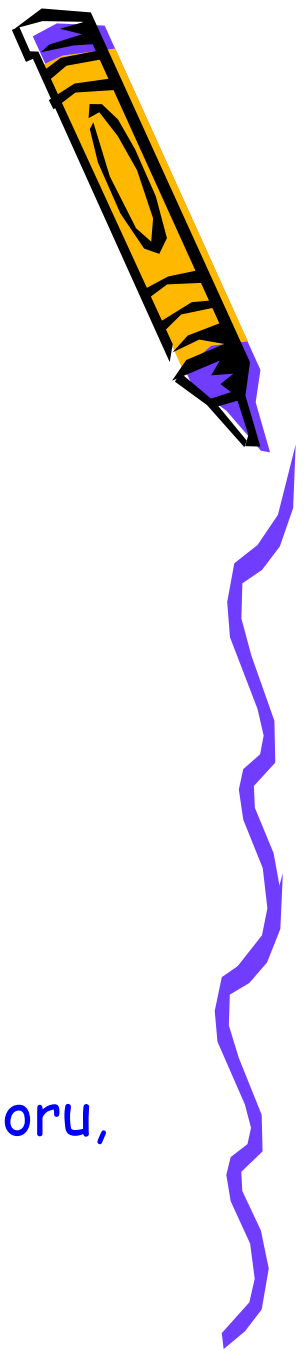
## Oddělení pro business klientelu

- zajišťuje často speciální služby pro obchodní klientelu, jako letenky, víza, donáškovou službu, pojištění, půjčování automobilů,
- směnárenské služby. Může mít rovněž úsek pro V.I.P. klienty, pro individuální zajištění
- dovolené pro náročnou klientelu se zvláštními požadavky na služby, tematické obchodní
- cesty, pobyty v neobvyklých turistických destinacích s vysokou kvalitou služeb (typ
- Exclusive Travel Club), úsek F.I.T (Foreign Independent Travel) apod.



# Požadavky na pracovníka v CR

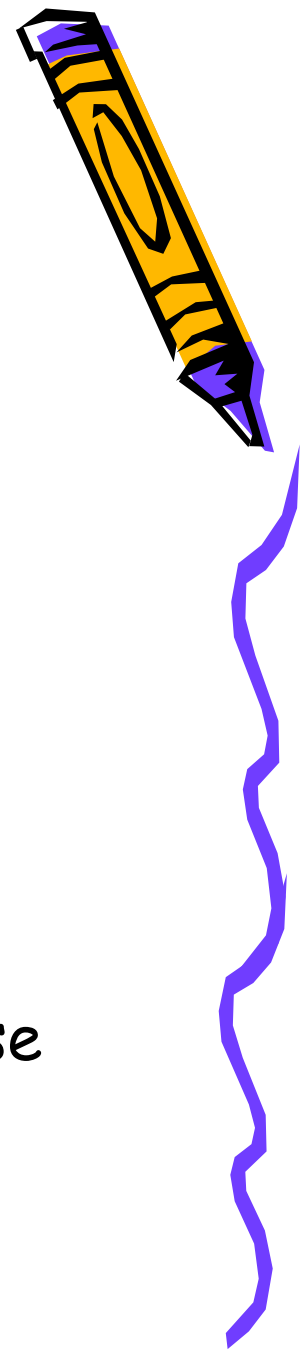
- Kvalifikace a znalost produktu,
- Orientace v problematice CR,
- Orientace a znalost v oblastech souvisejících s prodejem produktu,
- Vyjadřovací schopnosti a jazykové znalosti,
- Schopnost adaptace,
- Komunikativnost, společenské vystupování, umění jednat, ochota, úcta k zákazníkovi i firmě,
- Osobní a charakterové vlastnosti - spolehlivost, zodpovědnost, poctivost...,
- Ochota a schopnost dalšího vzdělávání v oboru,
- Odpovídající vzhled,
- Schopnost stát se týmovým pracovníkem.



# Požadavky na pracovníka v CR

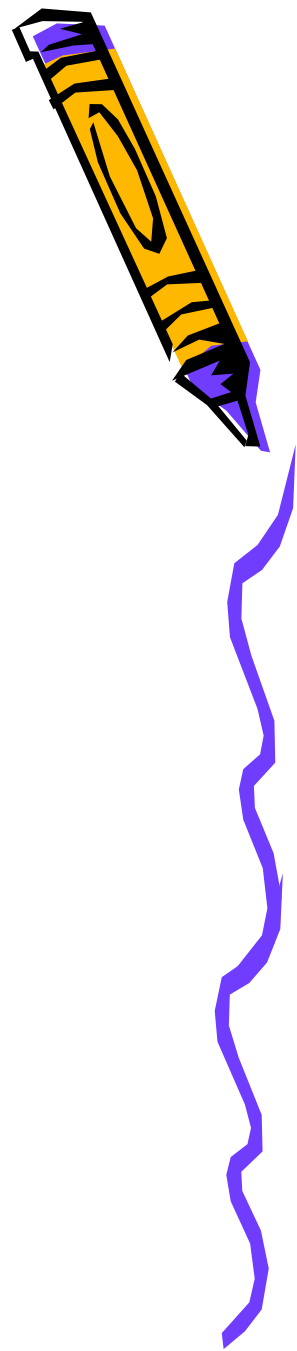
Alternativní výčet:

- zvýšené nároky na vystupování ve vztahu k zákazníkům,
- odborná kvalifikace,
- jazykové schopnosti,
- morálně-volní vlastnosti,
- úprava zevnějšku,
- přiměřené oblečení,
- pro vedoucí funkce: výrazné manažerské, odborné, jazykové předpoklady,
- pro provozní funkce: schopnost komunikace se zákazníkem v různých jazycích.



# Úloha vedoucího pracovníka v subjektu CR

• ....



# Rozdíl mezi CK a CA

- CK: živnost koncesovaná
- CA: živnost ohlašovací volná
- CK: **musí** mít pojistnou smlouvu proti úpadku
- CA: **nemusí** mít pojistnou smlouvu proti úpadku
- CK: organizace zájezdů
- CA: neorganizuje zájezdy
- CK: prodej vlastních zájezdů (CS pod vlastním jménem) a zprostředkování prodeje zájezdů pro jiné CK (pod jejich jménem)
- CA: zprostředkování prodeje zájezdů pro CK (cestovní smlouva uzavřena jménem CK ne CA)
- CK: nabídka, prodej, zprostředkování prodeje jed. služeb CR
- CA: nabídka, prodej, zprostředkování prodeje jed. služeb CR
- CK: organizace, nabídka, prodej a zprostředkování prodeje kombinací jednotlivých služeb CR
- CA: organizace, nabídka, prodej a zprostředkování prodeje kombinací jednotlivých služeb CR
- CK: prodej věcí, které souvisejí s CR
- CA: prodej věcí, které souvisejí s CR



**DĚKUJI**

**ZA**

**POZORNOST**

