

# OBSAH



|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. Destinačný manažment a jeho význam v CR</b>                                         | 7  |
| 1.1 Organizácie cestovného ruchu na úrovni lokality, regiónu a štátu                      | 9  |
| 1.2 Oblastná organizácia cestovného ruchu (OOCR)                                          | 10 |
| 1.3 Krajská organizácia cestovného ruchu (KOCR)                                           | 11 |
| 1.4 Financovanie činnosti organizácií destinačného manažmentu                             | 12 |
| <b>2. Tvorba rozvojových a programových dokumentov destinácie</b>                         | 14 |
| 2.1 Stratégia rozvoja cestovného ruchu v destinácii ako základný rozvojový dokument       | 14 |
| 2.2 Štruktúra stratégie – obsah častí, nadväznosť na ďalšie dokumenty a zdroje dát        | 15 |
| <b>3. Marketing cieľového miesta cestovného ruchu</b>                                     | 20 |
| 3.1 Úvod do marketingu                                                                    | 20 |
| 3.1.1 Marketing cestovného ruchu                                                          | 21 |
| 3.1.2 Marketing cieľového miesta cestovného ruchu – destinačný marketing                  | 22 |
| 3.2 Marketingové plánovanie                                                               | 23 |
| 3.2.1. Princípy a nástroje plánovania v destinačnom marketingu                            | 24 |
| 3.2.2 Proces marketingového plánovania                                                    | 25 |
| 3.2.3 Marketingový systém destinácie                                                      | 27 |
| 3.3 Produkt cestovného ruchu ako základ marketingového mixu destinácie                    | 28 |
| 3.3.1 Vlastnosti produktu cestovného ruchu                                                | 29 |
| 3.3.2 Prvky produktu cestovného ruchu                                                     | 30 |
| 3.3.3 Úrovne produktu cestovného ruchu                                                    | 32 |
| 3.3.4 Produktový mix destinácie                                                           | 34 |
| 3.3.5 Životný cyklus produktu destinácie                                                  | 35 |
| 3.4 Tvorba produktu destinácie                                                            | 36 |
| 3.4.1 Úloha manažérskej organizácie cestovného ruchu pri vývoji a tvorbe nových produktov | 38 |
| 3.4.2 Proces tvorby produktov v destinácii                                                | 39 |
| 3.4.3 Všeobecné stratégie rozvoja produktov                                               | 42 |
| 3.5 Cenová politika v destinačnom marketingu                                              | 44 |
| 3.5.1 Funkcie ceny                                                                        | 44 |
| 3.5.2 Faktory ovplyvňujúce tvorbu cien produktov v destinácii                             | 45 |
| 3.5.3 Cenové stratégie destinácie                                                         | 45 |
| 3.6 Distribúcia produktu                                                                  | 47 |
| 3.6.1 Priama a nepriama distribúcia                                                       | 47 |

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.2 Internet ako distribučný kanál.....                                                         | 49        |
| 3.7 Komunikácia destinácie.....                                                                   | 50        |
| 3.7.1 Reklama.....                                                                                | 51        |
| 3.7.2 Osobný predaj.....                                                                          | 53        |
| 3.7.3 Práca s verejnosťou a publicita.....                                                        | 53        |
| 3.7.4 Podpora predaja a merchandising.....                                                        | 55        |
| 3.7.5 Digitálny marketing.....                                                                    | 56        |
| 3.7.6 Nové formy marketingovej komunikácie.....                                                   | 57        |
| 3.7.7 Plánovanie integrovanej marketingovej komunikácie.....                                      | 58        |
| 3.8 Trendy na trhu cestovného ruchu.....                                                          | 59        |
| 3.8.1 Trendy na strane dopytu po cestovnom ruchu.....                                             | 59        |
| 3.8.2 Trendy na strane ponuky.....                                                                | 62        |
| 3.9 Informačný systém destinácie.....                                                             | 66        |
| 3.9.1 DMS ako virtuálny informačný priestor.....                                                  | 68        |
| 3.9.2 DMS ako komunikačný priestor.....                                                           | 69        |
| 3.9.3 DMS ako virtuálny obchodný priestor.....                                                    | 70        |
| 3.9.4 DMS ako virtuálny distribučný priestor.....                                                 | 70        |
| 3.9.5 DMS ako priestor pre budovanie vzťahov so zákazníkmi.....                                   | 70        |
| <b>4. Služby cestovného ruchu a ich kvalita.....</b>                                              | <b>73</b> |
| 4.1 Systém cestovného ruchu.....                                                                  | 73        |
| 4.2 Charakteristika služieb CR .....                                                              | 75        |
| 4.2.1 Klasifikácia služieb CR.....                                                                | 74        |
| 4.2.2 Informačné služby .....                                                                     | 75        |
| 4.2.3 Ubytovacie služby.....                                                                      | 78        |
| 4.2.3.1 Význam a úlohy hotelov v cestovnom ruchu.....                                             | 78        |
| 4.2.3.2 Charakteristika, klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení.....                  | 79        |
| 4.2.3.3 Súčasný stav hotelových zariadení.....                                                    | 81        |
| 4.2.4 Stravovacie služby .....                                                                    | 81        |
| 4.2.4.1 Charakteristika a klasifikácia reštauračných a stravovacích zariadení.....                | 81        |
| 4.2.4.2 Poskytovanie stravovacích služieb v zmysle Živnostenského zákona.....                     | 83        |
| 4.2.4.3 Klasifikácia pohostinských odbytových stredísk.....                                       | 83        |
| 4.2.4.4 Súčasný stav stravovacích služieb.....                                                    | 84        |
| 4.2.5 Organizačná štruktúra ubytovacích a stravovacích zariadení a komunikácia<br>s klientom..... | 84        |

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.6 Kvalita ubytovacích a stravovacích služieb.....                                      | 86         |
| 4.2.6 Kongresové služby.....                                                               | 87         |
| 4.2.6.1 Charakteristika a špecifiká kongresových služieb.....                              | 87         |
| 4.2.6.2 Rozdelenie kongresov a spôsoby ich zabezpečenia.....                               | 88         |
| 4.2.7 Dopravné služby.....                                                                 | 90         |
| 4.2.8 Kúpeľné služby.....                                                                  | 93         |
| 4.2.9 Sprievodcovské služby a animácia.....                                                | 95         |
| 4.2.10 Kultúrno- spoločenské a športovo- rekreačné služby.....                             | 97         |
| 4.2.11 Sprostredkovateľské služby.....                                                     | 98         |
| 4.2.12 Ostatné služby (poistenie v cestovnom ruchu).....                                   | 99         |
| <b>5. Vybrané aspekty ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní služieb cestovného ruchu...</b> | <b>101</b> |
| 5.1 Vymedzenie základných pojmov.....                                                      | 101        |
| 5.2 Povinnosti predávajúceho.....                                                          | 102        |
| 5.2.1 Informačné povinnosti predávajúceho .....                                            | 103        |
| 5.2.2 Povinnosti predávajúceho v súvislosti s označením prevádzkarne.....                  | 105        |
| 5.3 Práva spotrebiteľa.....                                                                | 106        |
| 5.4 Nekalé obchodné praktiky.....                                                          | 106        |
| 5.5 Spotrebiteľské zmluvy v cestovnom ruchu.....                                           | 107        |
| 5.6 Kontrola.....                                                                          | 108        |