

Obsah

O autorce	11
Předmluva	13
Úvod do destinačního managementu	15
1 Základy managementu	17
1.1 Teorie řízení a management	18
1.2 Základní teoretické přístupy	19
1.2.1 Klasické přístupy	20
1.2.2 Behavioristický přístup	20
1.2.3 Vědecký přístup	22
1.2.4 Technologický pokrok a manažerské přístupy	22
1.3 Mechanismus řízení	24
1.3.1 Plánování	24
1.3.2 Organizování	27
1.3.3 Vedení	29
1.3.4 Kontrolování	31
1.3.5 Průběžné řídicí funkce	32
1.4 Strategie a taktiky řízení	32
2 Východiska destinačního managementu	37
2.1 Destinace	38
2.1.1 Pojem destinace	38
2.1.2 Vymezení destinace	40
2.1.3 Aktéři cestovního ruchu	45
2.2 Destinační management	50
2.2.1 Princip 3K	51
2.2.2 Kooperace	52
2.2.3 Koordinace	60
2.2.4 Komunikace	62

Destinační management jako proces řízení	69
3 Proces destinačního managementu	71
3.1 Mechanismus destinačního managementu	72
3.1.1 <i>Specifika mechanismu destinačního managementu</i>	<i>73</i>
3.2 Specifika destinačního managementu	75
3.2.1 <i>Dvojitá funkce destinační společnosti</i>	<i>75</i>
3.2.2 <i>Nejasné a špatně měřitelné cíle</i>	<i>77</i>
3.2.3 <i>Omezené možnosti vlivu</i>	<i>78</i>
3.2.4 <i>Velký vliv zájmových skupin</i>	<i>78</i>
3.2.5 <i>Nutnost legitimacy</i>	<i>79</i>
3.3 Funkce destinační společnosti	80
3.3.1 <i>Vymezení funkcí destinační společnosti</i>	<i>81</i>
3.3.2 <i>Strukturou ovlivněné funkce</i>	<i>84</i>
3.3.3 <i>Procesem ovlivněné funkce</i>	<i>86</i>
3.4 Aspekty úspěšného destinačního managementu	89
4 Strategické řízení destinační společnosti	93
4.1 Strategické řízení	94
4.2 Strategické plánování	95
4.2.1 <i>Strategie</i>	<i>95</i>
4.3 Strategie DMO krok za krokem	96
4.3.1 <i>Mise</i>	<i>98</i>
4.3.2 <i>Analytická část – vnitřní prostředí</i>	<i>99</i>
4.3.3 <i>Analytická část – vnější prostředí</i>	<i>103</i>
4.3.4 <i>SWOT analýza</i>	<i>108</i>
4.3.5 <i>Volba strategie návrhové části</i>	<i>109</i>
4.3.6 <i>Návrhová část</i>	<i>110</i>
4.3.7 <i>Indikátory</i>	<i>115</i>
5 Destinační benchmarking	119
5.1 Úvod do benchmarkingu	120
5.1.1 <i>Definice a podstata benchmarkingu</i>	<i>120</i>
5.1.2 <i>Typy benchmarkingu</i>	<i>122</i>
5.2 Benchmarkingový cyklus	123
5.2.1 <i>Benchmarking – plánování</i>	<i>123</i>
5.2.2 <i>Benchmarking – analýza</i>	<i>125</i>

5.2.3	<i>Benchmarking – integrace</i>	127
5.2.4	<i>Benchmarking – realizace</i>	128
5.3	Destinační benchmarking	128
5.3.1	<i>Typy destinačního benchmarkingu</i>	129
5.3.2	<i>Specifika měření destinačního benchmarkingu</i>	129
5.3.3	<i>Příklady destinačního benchmarkingu</i>	130
	Destinační management a konkurenceschopnost	135
6	Řízení lidských zdrojů v destinaci	137
6.1	Lidské zdroje v destinaci	138
6.2	Východiska řízení lidských zdrojů v destinaci	139
6.2.1	<i>Dvojí role výkonného manažera destinační společnosti</i>	139
6.3	Manažer a lídr	141
6.3.1	<i>Manažer destinační společnosti</i>	141
6.3.2	<i>Lídr aktérů cestovního ruchu</i>	144
6.3.3	<i>Manažer versus lídr</i>	146
7	Řízení kvality a destinace	149
7.1	Východiska řízení kvality	150
7.1.1	<i>Důvody pro řízení a zvyšování kvality</i>	150
7.1.2	<i>Pojem kvalita služeb</i>	151
7.1.3	<i>Koncepty a modely řízení kvality</i>	154
7.2	Koncepty řízení kvality pro destinaci	159
7.2.1	<i>Model destinačního TQM (D-TQM)</i>	160
7.2.2	<i>Další koncepty řízení kvality</i>	162
8	Řízení informací v destinaci	165
8.1	Informace v cestovním ruchu	166
8.1.1	<i>Klíčové zdroje informací o destinaci</i>	166
8.2	Řízení informací	168
8.2.1	<i>Informace – jejich vlastnosti a zpracování</i>	169
8.2.2	<i>Informační a komunikační technologie</i>	171
8.3	Informační systém destinačního managementu	175
8.3.1	<i>Fungování a funkce DMIS</i>	177
8.3.2	<i>Význam DMIS</i>	180

8.4	Digitalizace v cestovním ruchu	181
8.4.1	<i>Změny v trendech cestovního ruchu</i>	181
8.4.2	<i>Digitalizace a DMO</i>	185
9	Krizové řízení destinace	191
9.1	Krize a jejich klasifikace	192
9.1.1	<i>Typy krizových situací</i>	192
9.1.2	<i>Příklady krizí v cestovním ruchu</i>	195
9.2	Krizové řízení	197
9.2.1	<i>Proces krizového řízení</i>	197
9.2.2	<i>Krizové řízení z pohledu destinace</i>	200
9.3	Krizová komunikace	201
	Destinační management a udržitelnost	209
10	Řízení rekreačních zdrojů	211
10.1	Vlivy cestovního ruchu	212
10.1.1	<i>Model DPSIR</i>	212
10.1.2	<i>Příklady vlivů cestovního ruchu</i>	213
10.2	Proces řízení rekreačních zdrojů	218
10.2.1	<i>Rekreační zdroje</i>	218
10.2.2	<i>Mechanismus řízení rekreačních zdrojů</i>	219
10.3	Koncepty řízení rekreačních zdrojů	221
10.3.1	<i>Koncept únosné kapacity</i>	221
10.3.2	<i>Koncept limitu přijatelných změn</i>	223
10.3.3	<i>Model optimalizačního řízení cestovního ruchu</i>	225
10.3.4	<i>Spektrum rekreačních příležitostí</i>	225
11	Životní cyklus destinace a její rozvoj	229
11.1	Koncepty životního cyklu destinace	230
11.1.1	<i>Životní cyklus destinace z pohledu poptávky</i>	231
11.1.2	<i>Životní cyklus destinace coby produkt</i>	233
11.1.3	<i>Životní cyklus destinace s ekonomickým aspektem</i>	236
11.1.4	<i>Životní cyklus destinace podle turistických proudů</i>	239
11.2	Udržitelný rozvoj destinace	241

11.2.1	<i>Rozvojové projekty destinace</i>	242
11.2.2	<i>Znaky udržitelného rozvoje</i>	250
12	Návštěvnícký management	253
12.1	Východiska návštěvníckého managementu	254
12.2	Nástroje návštěvníckého managementu	255
12.2.1	<i>Přístupový management</i>	257
12.2.2	<i>Zonace</i>	259
12.2.3	<i>Cenová politika</i>	261
12.2.4	<i>Značení</i>	261
12.2.5	<i>Kodexy chování</i>	262
12.2.6	<i>Vzdělávací programy</i>	264
12.2.7	<i>Návštěvnícké centrum</i>	264
13	Management místních komunit	267
13.1	Místní komunita	268
13.2	Management místních komunit	269
13.2.1	<i>Role jednotlivých skupin komunity</i>	269
13.2.2	<i>Taktiky zapojení do procesů destinačního managementu</i>	276
	Destinační management v praxi	287
14	Zahraniční zkušenosti s destinačním managementem	289
14.1	Vývoj spolupráce v cestovním ruchu	290
14.1.1	<i>Budovací fáze</i>	291
14.1.2	<i>Růstová fáze</i>	291
14.1.3	<i>Koncentrační fáze</i>	292
14.1.4	<i>Konsolidační fáze</i>	293
14.2	Vývoj organizace cestovního ruchu	294
14.3	Klíčové poznatky zahraničních zkušeností	296
14.3.1	<i>Důvody k posílení spolupráce</i>	297
14.3.2	<i>Efektivní destinační management</i>	299
14.3.3	<i>Budoucnost spolupráce – outsourcing</i>	299

15	Domácí zkušenosti s destinačním managementem	303
15.1	Vývoj organizace cestovního ruchu v České republice	304
15.1.1	Budovací fáze vývoje	304
15.1.2	Růstová fáze vývoje	305
15.1.3	Koncentrační fáze vývoje	306
15.1.4	Konsolidační fáze vývoje	310
15.2	Vývoj spolupráce v cestovním ruchu České republiky	313
15.3	Postřehy k vývoji spolupráce a organizace cestovního ruchu v České republice	315
15.3.1	Budoucnost destinačního managementu v České republice	317
	Resumé	321
	Rejstřík	323
	Seznam tabulek	329
	Seznam obrázků	331
	Seznam vhladů	335