



doc. Ing. Kristína Pompurová, PhD.

Je absolventkou Ekonomickej fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, kde od roku 2010 pôsobí ako vysokoškolská učiteľka. Vyučuje predmety cestovné kancelárie, manažment cestovných kancelárií, základy udržateľného cestovného ruchu, ekonomika a politika cestovného ruchu, analýza sektora cestovného ruchu a iné. Zaoberá sa skúmaním atraktívnosti cieľových miest cestovného ruchu, cestovných kancelárií, organizovaných podujatí a služieb cestovného ruchu poskytovaných na princípe ekonomiky spoločného využívania. Je autorkou dvoch vedeckých monografií, troch vysokoškolských učebníc, siedmich skript a učebných textov. V domácich a zahraničných časopisoch a zborníkoch publikovala vyše stotridsať vedeckých prác, viaceré odborné práce a recenzie.



Ing. Tibor Bajaník

Po absolvovaní štúdia Ekonomiky cestovného ruchu a spoločného stravovania Fakulty ekonomiky služieb a cestovného ruchu na Vysokej škole ekonomickej v roku 1986 (v súčasnosti Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici) sa zamestnal v Slovenských liečebných kúpeľoch Piešťany. Niekoľko rokov pôsobil v prezídiu Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a cestovných agentúr. Od roku 1990 je riaditeľom a zároveň majiteľom cestovnej kancelárie FIFO.

ISBN 978-80-557-1990-0



9 788055 719900

umb
UNIVERZITA
MATEJA BELA
V BANSKEJ BYSTRICI

CESTOVNÉ KANCELÁRIE

Kristína Pompurová, Tibor Bajaník



2022



Kristína Pompurová, Tibor Bajaník

CESTOVNÉ KANCELÁRIE

ELIANUM

OBSAH

Úvod	6
1. História vzniku a vývoja cestovných kancelárií.....	8
1.1. Vznik moderných cestovných kancelárií.....	9
1.2. Vývoj cestovných kancelárií na území Slovenska.....	10
2. Cestovné kancelárie ako podniky cestovného ruchu	15
2.1. Vymedzenie cestovných kancelárií.....	15
2.2. Klasifikácia cestovných kancelárií.....	17
2.3. Trendy v činnosti cestovných kancelárií.....	23
2.4. Opodstatnenosť existencie a činnosti cestovných kancelárií v súčasnosti..	26
3. Legislatívna úprava vzniku a činnosti cestovných kancelárií	28
3.1. Podmienky vzniku a prevádzkovania cestovných kancelárií.....	28
3.2. Vymedzenie činnosti a povinností cestovných kancelárií.....	32
3.2.1. Zájazd a spojené služby cestovného ruchu.....	33
3.2.2. Činnosť a povinnosti cestovných kancelárií a cestovných agentúr...	35
3.2.3. Ochrana pre prípad úpadku cestovných kancelárií	39
4. Ekonomické a materiálne podmienky činnosti cestovných kancelárií.....	44
4.1. Zdroje financovania začiatku podnikania	44
4.2. Ekonomické osobitosti činnosti cestovných kancelárií.....	45
4.3. Lokalizácia cestovných kancelárií	46
4.4. Dispozičné riešenie prevádzkarne cestovnej kancelárie.....	49
5. Organizačná štruktúra a personálne zabezpečenie cestovných kancelárií	52
5.1. Organizačná štruktúra cestovných kancelárií.....	52
5.2. Personálne zabezpečenie cestovných kancelárií	56
6. Produkt cestovných kancelárií – jednotlivé služby cestovného ruchu.....	63
6.1. Dopravné služby.....	63
6.2. Ubytovacie služby	65
6.3. Poisťovacie služby	66
6.4. Kúpeľné služby	67
6.5. Kultúrno-spoločenské a športovo-rekreačné služby	67
6.6. Sprievodcovské služby	68

7. Vlastný produkt cestovných kancelárií a organizačno-technický aspekt jeho tvorby	69
7.1. Klasifikácia vlastného produktu	69
7.2. Proces tvorby vlastného produktu s dôrazom na organizačno-technický aspekt	71
8. Právne a ekonomické hľadisko tvorby vlastného produktu cestovných kancelárií	81
8.1. Právne hľadisko tvorby produktu	81
8.1.1. Zmluvy s ubytovacími zariadeniami	81
8.1.2. Zmluvy s dopravnými podnikmi	86
8.1.3. Zmluvy s ostatnými dodávateľmi služieb	89
8.2. Ekonomické hľadisko tvorby produktu	90
9. Distribúcia produktu cestovných kancelárií	95
9.1. Priama distribúcia	96
9.2. Nepriama distribúcia	99
10. Marketingová komunikácia cestovných kancelárií	104
10.1. Reklama	106
10.2. Práca s verejnosťou a publicita	108
10.3. Podpora predaja	109
10.4. Osobný predaj	110
10.5. Priamy marketing	111
11. Katalóg cestovnej kancelárie	114
11.1. Tlačený katalóg	114
11.2. Virtuálny katalóg	118
12. Realizácia vlastného produktu cestovných kancelárií	122
12.1. Poskytovanie cestovných informácií	123
12.2. Zoznamy potrebné na realizáciu produktu	124
12.3. Realizačné programy	125
12.4. Spolupráca so sprievodcami a delegátmi	126
12.5. Realizačný dispečing	127
13. Sťažnosti klientov cestovných kancelárií a ich riešenie	129
13.1. Sťažnosti v zmysle platnej legislatívy	130
13.2. Opatrenia na stabilizáciu vzťahov s klientmi	133

13.2.1. Organizačné a personálne zabezpečenie manažerstva sťažností ...	133
13.2.2. Podpora vyjadrovania sťažností	134
13.2.3. Prijatie sťažnosti	135
13.2.4. Vybavenie sťažnosti	135
13.2.5. Nápravné opatrenia	136
13.2.5. Kontrola sťažností	136
14. Krízový manažment cestovných kancelárií	138
14.1. Typológia kríz, ktorým môžu čeliť cestovné kancelárie	138
14.2. Životný cyklus krízy vo vzťahu k reakcii cestovných kancelárií	141
14.3. Funkcie krízového manažmentu	143
14.4. Celosvetová kríza v cestovnom ruchu spôsobená pandémiou ochorenia COVID-19 a jej vplyv na cestovné kancelárie	145
15. Manažment nákladov cestovných kancelárií	148
15.1. Náklady cestovnej kancelárie	148
15.2. Manažment nákladov cestovných kancelárií	150
15.2.1. Optimalizácia prevádzkových nákladov	150
15.2.2. Optimalizovanie nákladov na obstarávané služby	152
16. Výnosový manažment cestovných kancelárií	155
16.1. Výnosy cestovnej kancelárie	156
16.2. Vznik výnosového manažmentu	156
16.3. Predpoklady uplatňovania výnosového manažmentu a jeho implementácia	157
16.4. Nástroje výnosového manažmentu	158
16.5. Osobitosti uplatňovania výnosového manažmentu v cestovných kanceláriách	159
17. Riadenie inovácií v cestovných kanceláriách	162
17.1. Klasifikácia inovácií	162
17.2. Príležitosti a bariéry inovácií	165
17.3. Riadenie inovačného procesu	167
17.4. Globálny aspekt v inováciách cestovných kancelárií - udržateľný cestovný ruch	168
Zoznam literatúry	171
Index	179

ÚVOD

Cestovné kancelárie sú dôležitým subjektom na trhu cestovného ruchu. Do začiatku roku 2020, keď dôsledky opatrení spojených s pandémiou COVID-19 paralyzovali cestovný ruch, predstavovali aktivity cestovných kancelárií jeden z najväčších a najrýchlejšie rastúcich segmentov cestovného ruchu. Svoju pozíciu na trhu si dosiaľ udržali aj napriek technologickému pokroku a zmenám v dopyte, ktoré sa prejavili masívnym rastom predaja jednotlivých služieb i komplexných produktov cestovného ruchu cez internet.

Keďže cestovné kancelárie sú špecifickými, na Slovensku prevažne mikro- a malými podnikmi, ktoré vytvárajú vzťahy medzi poskytovateľmi služieb a návštevníkmi v cestovnom ruchu, z hľadiska ich činnosti a riadenia môžeme hovoriť o viacerých osobitostiach. Základné funkcie manažmentu sú v nich sčasti modifikované, odvodené od produktu cestovných kancelárií, ktorý je vždy diferencovaný. Môže to byť rovnako súbor – balík služieb (napr. zájazd), ako aj jednotlivá služba, tovar (napr. sprostredkovanie ubytovania, rezervovanie letenky, predaj vstupeniek na kultúrne alebo iné podujatie). Predpokladom ekonomickej prosperity cestovnej kancelárie sú predovšetkým vlastní zamestnanci, ktorí vystupujú ako rozhodujúci výrobný faktor, finančný kapitál potrebný na kontrahovanie vybraných kapacít a marketing ako nástroj predaja ponúkaných produktov.

Predkladaná publikácia si kladie za cieľ oboznámiť čitateľov s históriou vzniku a vývoja cestovných kancelárií, cestovnými kancelárkami ako podnikmi cestovného ruchu, legislatívnou úpravou ich činnosti na Slovensku, ekonomickými a materiál-nými podmienkami vzniku a činnosti cestovných kancelárií, organizačnou štruktúrou a personálnym zabezpečením, produktom cestovných kancelárií a procesom tvorby vlastného produktu, distribúciou a komunikáciou cestovných kancelárií, katalógom ako nástrojom predaja, organizáciou realizácie vlastného produktu, manažérstvom sťažností a krízovým manažmentom cestovných kancelárií, ale aj efektívnym riadením nákladov, výnosovým manažmentom a riadením inovácií v cestovných kanceláriách.

Kniha je určená predovšetkým vysokoškolským študentom študijných programov cestovného ruchu. Užitočnou pomôckou bude aj pre učiteľov stredných odborných škôl a vysokých škôl, ktorí sa vo svojej pedagogickej činnosti venujú problematike cestovných kancelárií a nemajú dosiaľ žiadny komplexný učebný materiál. Inšpiráciu pre svoju prácu v ňom nájdu aj podnikatelia a zamestnanci cestovných kancelárií.

Banská Bystrica január 2022

autori