

Otázka: Cestovní kanceláře a jejich služby

Předmět: Cestovní ruch

Přidal(a): stachelovanela

Klasifikace CK podle:

Postavení v distribučním procesu

- touroperátor (CK), velkoobchod
- prodejce, maloobchod

Zaměření nabízených zájezdů

- všeobecné CK - služby v plném rozsahu
- specializované CK - určitý druh a rozsah služeb/klientela (=sport - CK Sport -S, vodáctví - CVOK)
- teritoriální - Chorvatsko, Itálie

Klientely

- příjezdové (incomingové) CK
- výjezdové (outgoingové) CK

- CK se zaměřením na domácí CR

Územní působnosti

- mezinárodní
- celostátní
- regionální
- místní

Velikosti

- *objem tržeb, počet klientů, zaměstnanců...*
 - velké
 - střední
 - malé

majitelů

- soukromé, národní
- zahraniční
- mezinárodní

Klasifikace služeb CK

služby:

- a) zprostředkované - nakupují od jiných CK
- b) vlastní
- c) placené

- d) neplacené

činnost CK:

- **základní** - organizování zájezdů a pobytů, výletů, sjednání cestovního pojištění, zprostředkování přepravy, stravování, ubytování
- **doplňkové** - vstupenky, dopravní ceniny, zajišťování průvodcovské činnosti, informace (= mapy a plány, jízdní řády, tištěné průvodce)

Organizační struktura CK a požadavky na pracovníky

- dle velikosti/rozsahu činnosti CK - samostatná nebo pobočka
- lidský faktor do pozadí - internet a rezervační technologie

Vnitřní organizace CK

organizační řád

- hlavní pravidla a zásady CK/CA
- hlavní provozovna, pobočky
- expozitury - pracoviště/pobočky - v zahraničí
- sezónní delegatury - delegáti
- malé CK - hlavně v sezóně
- trend - neinvestuje se do poboček - systém provizorních prodejců (CA).