

**Střední škola Lomnice nad Popelkou**  
**Maturitní okruhy pro školní rok 2018/2019**

---

**Předmět: Cestovní ruch**

**Třída: 4 CR**

**Obor: Cestovní ruch**

---

Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur, druhy zájezdů, organizačně-technické zabezpečení zájezdu, trasování, tvorba harmonogramu, zajištění služeb, kalkulace, nabídka a prodej zájezdu.

Služby CR, podstata, zvláštnosti, klasifikace. Ubytovací služby, členění a kategorizace zařízení, služby v ubytovacím středisku, ekonomické ukazatele hospodaření v ubyt. středisku.

Stravovací služby- členění stravovacích zařízení, nabídka a prodej v odbytových střediscích, národní gastronomie, zážitková gastronomie. Zdravotní služby.

Dopravní služby- význam a klasifikace, charakteristika silniční, železniční a vodní dopravy v CR, MTZ, poskytované služby, současné trendy, výhody a nevýhody.

Letecká doprava a její postavení v CR. Výhody a nevýhody. Členění leteckých společností. Letecké aliance. Nízkorozpočtové letecké společnosti. Vertikální doprava.

Pojištění v CR, druhy pojištění, typické pojistné produkty v CR. Pasová, vízová a celní technika, podmínky získání a platnosti cestovního pasu, podstata a druhy víz. Směnárenské služby, směnárenská místa a jejich povinnosti.

Průvodcovské služby. Druhy průvodce. Požadavky na osobnost průvodce. Oblasti znalostí průvodce. Pracovní agenda a povinnosti průvodce- vedoucího zájezdu před akcí, v jejím průběhu a po akci. Podstata a význam animační činnosti v CR.

Vlastní příprava průvodce na akci- přidělení zájezdu, informační minimum, výklad, topografická, psychologická, chronologická a osobní příprava průvodce. Typologie účastníků CR. Mimořádné situace během zájezdu a postup průvodce při jejich řešení.

Selektivní, lokalizační a realizační předpoklady CR.

Cestovní kanceláře – význam, funkce, vývoj, klasifikace, zákon č. 159 / 1999 a jeho novela. Rozdíl mezi CK a CA, definice zájezdu, pojištění jako podmínka existence CK.

Profesně orientované formy CR (kongresový, incentivní a další), hlavní znaky kongresu, místa konání, kongresová města, kongresové služby, způsoby rozmístění účastníků. Typické znaky incentivních akcí.

Lázeňský a zdravotně orientovaný CR. Lázeňské služby, trendy v lázeňství, lázeňská místa v ČR, indikační zaměření lázní, organizace a technika lázeňských služeb, druhy procedur. Wellness. Selfness.

Charakteristika CR, význam a vývoj CR. Systém řízení a organizace CR, právní úprava CR, hospodářské a sociální účinky CR. Trvale udržitelný rozvoj CR.

**Střední škola Lomnice nad Popelkou**  
**Maturitní okruhy pro školní rok 2018/2019**

---

Specifické formy CR - venkovský CR, městský CR , CR seniorů, náboženský CR.

Specifické formy CR- dobrodružný CR, lovecký CR, CR dětí a mládeže.

Netradiční specifické formy CR, (vojenský, „průmyslový“, retroformy, dobrovolnický, „za filmovou fikcí“, pivní, golfový, atd.).

Typologie CR (druhy a přehled forem CR, jejich stručná charakteristika).

Marketing v CR – podstata a význam, segmentace trhu a její význam, potřeby a spotřeba v CR, marketingový výzkum a jeho metody, SWOT analýza, marketingové nástroje obecné a specifické pro CR.

Management v CR- podstata a význam. Destinační management-podstata, postup jeho realizace. Členění středisek CR. Management střediska CR a vnější i vnitřní faktory ho ovlivňující. Osobnost manažera v CR.

Historie, podstata a význam hotelnictví, trendy v hotelnictví. Hotelový management - organizační struktura hotelu. Top management, provozní management, technický management.

Klíčové oblasti práce hotelového managementu-zákazníci, aktiva- jejich hrozby a ochrana, pracovníci – výkonnost a efektivnost, příjmy - tvorba a úpravy cen, služby - možnosti ovlivňování jejich úrovně, produktivita a její zvyšování, kvalita-posuzování a řízení.

Hotelový marketing. Sběr a rozbor informací, stanovení cílů, dodržování marketingových zásad (zajištění konkurenční výhody, využití tržních příležitostí, segmentace trhu, koncentrované použití sil), marketingový mix v hotelu.

Psychologické aspekty péče o hosty v hotelu. Typologie hostů. Osobní péče o hosty. Aktivita hotelu, spojující hosty s místem dovolené a navzájem. Prostory hotelu, sloužící k animaci. Úloha animátora v péči o hosty, animační činnost v hotelu, členění animačních činností.

Cestovní ruch v České republice. Stručný vývoj. Primární a sekundární nabídka a selektivní předpoklady destinace Česká republika. Pasivní, domácí a aktivní cestovní ruch České republiky. Organizační a řídicí struktura CR v ČR. Turistické regiony v ČR a udržitelný rozvoj. Trendy a možnosti rozvoje CR v ČR.

Vypracovala: Ing. Eva Mikulová