

Informačný list predmetu

Akademický rok 2024/2025

Vysoká škola	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Fakulta	FF UCM
Kód predmetu	KEAMS/mdCKCA-J/23
Názov predmetu	Cestovné kancelárie a cestovné agentúry
Rozsah	2P
Počet kreditov	2
Vyučujúci	PhDr. Martin Halmo, PhD. (prednášajúci), prof. PhDr. Ladislav Lenovský, PhD. (prednášajúci)

Podmienky na absolvovanie predmetu

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho.

V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou pristúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho.

100% záverečné hodnotenie: 80% písomná skúška, 20% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Záverečné hodnotenie

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho.

V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou pristúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho.

100% záverečné hodnotenie: 80% písomná skúška, 20% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Výsledky vzdelávania

Študent po absolvovaní predmetu získa tieto vedomosti, zručnosti, kompetencie:

Vedomosti: Študent v rámci predmetu sa zorientuje v činnosti cestovných kancelárií a agentúr od ich vzniku až po prípadný krach, oboznámi sa s typmi zájazdov a zájazdovou činnosťou, spozná produkt cestovnej kancelárie, možnosti jeho odbytu, typy zmlúv cestovnej kancelárie s perspektívnymi dodávateľmi služieb, agendu vedenú v cestovnej kancelárii, vzťah delegáta a sprievodcu s cestovnou kanceláriou, ich práva a povinnosti a podstatu povinného zmluvného poistenia zájazdu.

Zručnosti: Študent po absolvovaní predmetu dokáže vytvoriť produkt pre cestovnú kanceláriu, navrhnuť itinerár zájazdu, urobiť jeho kalkuláciu, navrhnuť spôsob jeho odbytu a zabezpečenia služieb dodávateľmi (rezervácia služieb, úhradu za rezervované služby), vybaviť prípadnú sťažnosť, ponúknuť klientom komplexné cestovné poistenie, uzatvoriť s klientom zmluvu o zájazde.

Profesijné kompetencie: Študent je odborne spôsobilý vykonávať základné pracovné úkony v cestovnej kancelárii alebo agentúre, komunikovať s klientom a riešiť jeho požiadavky alebo sťažnosti, zabezpečiť pre svojich klientov služby u dodávateľov a vybaviť finančné náležitosti s tým spojené.

Prenositel'né kompetencie: Študent si na predmete osvojí prácu s agendou v cestovnej kancelárii, komunikáciu s klientom i dodávateľmi služieb, zásady platobného styku cestovnej kancelárie, spôsoby tvorby a distribúcie produktu, získa orientáciu vo vzťahoch v rámci cestovnej kancelárie.

Stručná osnova predmetu

Podmienky podnikania cestovných kancelárií a agentúr. Zájazdová činnosť, typy zájazdov. Typy cestovných kancelárií a agentúr.

2. Trasovanie zájazdov, itinerár, program zájazdu, zabezpečenie služieb u dodávateľov, rezervácia a platenie služieb, storno podmienky.

3. Kalkulácia zájazdu.

4. Zabezpečenie služieb v doprave.

5. Pasová a vízová technika.

6. Devízové predpisy a zmenárenské operácie.

7. Sprievodca a delegát cestovnej kancelárie. Spolupráca sprievodcu a cestovnej kancelárie. Príprava sprievodcu na zájazd (pobyt), pracovná agenda sprievodcu. Manuál činnosti delegáta a sprievodcu v cestovnom ruchu.

8. Spolupráca cestovných kancelárií s dodávateľmi, typy zmlúv.

9. Produkt cestovnej kancelárie a jeho inovácia.

10. Zabezpečenie odbytu produktu cestovnej kancelárie.

11. Povinné zmluvné poistenie cestovnej kancelárie (proti úpadku).

12. Zmluvné vzťahy cestovnej kancelárie, resp. agentúry s klientom, storno podmienky, katalóg zájazdov a pobytov, reklamačné konanie v cestovnej kancelárii/agentúre.

Sylabus predmetu

Podmienky podnikania cestovných kancelárií a agentúr. Zájazdová činnosť, typy zájazdov. Typy cestovných kancelárií a agentúr.

2. Trasovanie zájazdov, itinerár, program zájazdu, zabezpečenie služieb u dodávateľov, rezervácia a platenie služieb, storno podmienky.

3. Kalkulácia zájazdu.

4. Zabezpečenie služieb v doprave.

5. Pasová a vízová technika.

6. Devízové predpisy a zmenárenské operácie.

7. Sprievodca a delegát cestovnej kancelárie. Spolupráca sprievodcu a cestovnej kancelárie. Príprava sprievodcu na zájazd (pobyt), pracovná agenda sprievodcu. Manuál činnosti delegáta a sprievodcu v

cestovnom ruchu.

8. Spolupráca cestovných kancelárií s dodávateľmi, typy zmlúv.

9. Produkt cestovnej kancelárie a jeho inovácia.

10. Zabezpečenie odbytu produktu cestovnej kancelárie.

11. Povinné zmluvné poistenie cestovnej kancelárie (proti úpadku).

12. Zmluvné vzťahy cestovnej kancelárie, resp. agentúry s klientom, storno podmienky, katalóg zájazdov a pobytov, reklamačné konanie v cestovnej kancelárii/agentúre.

Odporúčaná literatúra

BHATIA, A. K. 2012. The Business of Travel Agency & Tour Operations Management. Sterling Publishers; UK ed. Edition. 320 s. ISBN 978-8120769212.

2. ČAPLOVÁ, P. 2007. Technika cestovného ruchu. Slovenské pedagogické nakladateľstvo - Mladé letá. 126 s. ISBN 9788010011476.

3. DHIMAN, M. CH. - CHAUHAN, V. 2019. Handbook of Research on International Travel Agency and Tour Operation Management. University of Jammu, India. 393s. ISBN 9781522584346.

4. CHAND, M. 2007. Travel Agency Management. Anmol Publications Pvt Ltd; 2nd edition. 289 s. ISBN 978-8126123674.

5. KUNEŠOVÁ, E. - FARKOVÁ, B. 2004. Technika zahraničných zájazdů. Idea servis. Praha. 137 s. ISBN 80-85970-44-9.

6. NEGI, J. 2020. Travel Agency and Tour Operation; Concepts and Principles. Raj Publication. ISBN 978-8173911712.

7. NOVACKÁ, Ľ. 2004. Technika v cestovnom ruchu. Ekonóm. Bratislava. 250 s. ISBN 80-225-1853-0.

8. ORIEŠKA, J. 1992. Manažment cestovných kancelárií. EU Bratislava. 109 s. ISBN 80-225-0422-X.

9. ORIEŠKA, J. 1998. Technológia služieb cestovného ruchu III. EF UMB. Banská Bystrica. 208 s. ISBN 80-8055-124-3.

10. PALATKOVÁ, M. 2012. Management cestovních kanceláří a agentur. Grada. 224 s. ISBN 9788024737515.

11. SYSEL, J. - ZURYNEK, J. 2009. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Univerzita J.A. Komenského Praha. 120 s. ISBN 9788086723785.

Jazyk, ktorého znalosť je potrebná na absolvovanie predmetu

slovenský jazyk